

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



OPORTUNIDADES E DESAFIOS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O CASO DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE CONTAS

ADELINA FILOMENA VERA-CRUZ PINTO

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



OPORTUNIDADES E DESAFIOS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O CASO DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE CONTAS

ADELINA FILOMENA VERA-CRUZ PINTO

Relatório de estágio orientado pela Prof.^ª Margarida Pino e pelo Prof.
Doutor Rodrigo Furtado, especialmente elaborado para a obtenção do
grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação na variante
de Biblioteconomia

2016

A Deus que, pela fé, me deu alento.
À memória do meu pai.
À minha mãe que sempre me apoiou, como
ninguém, nos momentos mais complicados de todo
este percurso.

Agradecimentos

A minha primeira palavra de agradecimento vai para a Dra. Cristina Cardoso, Diretora do Departamento de Arquivo, Documentação e Informação do Tribunal de Contas, desejando manifestar a gratidão que lhe devo, e o mais profundo reconhecimento, enaltecendo todo o apoio e ajuda prestado, sem o qual não teria realizado este curso e cuja compreensão não poderia ter sido em dose superior.

À Direção-Geral do Tribunal de Contas, por me ter possibilitado a realização do estágio e utilizado esta instituição como caso de estudo, em especial ao Diretor-geral, Conselheiro José Tavares, e à Subdiretora, Dra. Márcia Vala.

Às Dras. Manuela Lavinha, Maria João Catalão e Ângela Silva, do Departamento de Arquivo Documentação e Informação, por toda a disponibilidade permanente e indispensáveis sugestões.

Uma palavra de gratidão ainda para a Professora Doutora Ana Paula Garcês, por todo o carinho e encorajamento transmitido.

À Professora Doutora Margarida Pino, orientadora deste estágio, pela sua preocupação e dedicação e desde o início do Curso se mostrou disponível e contribuiu, por todos os meios ao seu alcance para que tudo corresse da melhor forma, intervindo sempre nas alturas certas com palavras de estímulo e incentivo.

Agradeço também, ao Professor Doutor Rodrigo Furtado todo o interesse e apoio demonstrado.

Pelo companheirismo, força e amizade, que tão relevantes foram nos momentos mais difíceis, não posso deixar de expressar a minha gratidão às colegas de curso Maria João Martins e Dolores Fernandes.

Gostaria de deixar também um agradecimento muito particular à Dra. Judite Cavaleiro Paixão, com quem tanto aprendi, o incentivo para nunca desistir, sempre com palavras sábias e amigas, a quem estarei eternamente grata pela sua sabedoria e humanidade.

Por fim um agradecimento muito especial à minha família, pela compreensão e apoio incansável.

E a todos os que me ajudaram e me apoiaram, ...,

o meu muito obrigada!

*"O rio atinge seus objetivos
porque aprendeu a contornar obstáculos."*

Lao-Tsé

Índice

Índice de Anexos	VIII
Índice de Figuras	IX
Índice de Tabelas.....	IX
Índice de Gráficos.....	IX
Resumo.....	X
Abstract	XI
Lista de Siglas	XII
Introdução.....	13
1. Enquadramento	13
2. O Plano de Estágio	14
3. Objetivos	16
4. Metodologia	17
5. Esquema conceptual	17
Capítulo I – Revisão da literatura	19
6. Introdução	19
7. Serviço de Referência: estado de arte	21
8. O papel do profissional da informação nas organizações jurídicas	24
9. Breve resenha histórica do Tribunal de Contas e da Biblioteca/ Centro de Documentação e Informação (CDI)	25
10. A Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas	28
10.1 Organização da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação (CDI) do Tribunal de Contas.....	28
10.2 Missão e Objetivos	29
10.3 Acervo e fundo documental.....	29
10.4 Disposição espacial e acesso	30
10.5 Relações Externas.....	31
10.6 As novas tecnologias	32
11 O estágio	34

11.1 Gestão e desenvolvimento das coleções da Biblioteca/CDI	34
11.2 Tratamento Documental dos recursos bibliográficos e de informativos (processos e procedimentos)	38
11.3 Prestação de serviços aos clientes	41
11.4 Sistemas de planeamento, acompanhamento e avaliação.....	43
Capítulo II – Desenvolvimento do Estágio.....	46
12 Questões	46
13 Caracterização do público-alvo	49
14 Recolha e análise dos dados	49
14.1 Serviços Prestados pela Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas (2013-2015).....	49
14.2 Total Serviços de Referência 2015 (mês)	51
14.3 Pedidos Recebidos	51
14.4 Pedidos de Legislação.....	54
14.5 Pedidos Respondidos	55
Capítulo III – Conclusões	58
15 Conclusão	58
16 Limitações e Sugestões.....	63
Referências Bibliográficas	64
Anexos.....	69

Índice de Anexos

Anexo 1: Site do Arquivo e Biblioteca do Tribunal de Contas	69
Anexo 2: Ligação de Internet à Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas	69
Anexo 3: Página de Intranet da Biblioteca/CDI do TC	70
Anexo 4: Escaparate	71
Anexo 5: Formulário para Sugestão de aquisições (<i>intranet</i>)	73
Anexo 6: Registos criados na Base Aquwin	73
Anexo 7: Aquisição de Documentação para a Biblioteca/CDI	77
Anexo 8: Aquisição de Documentação para Afetação	78
Anexo 9: Proposta para aquisição de Obras	79
Anexo 10: Tratamento de dados para catalogação	81
Anexo 11: Tratamento documental dos recursos bibliográficos e de informação	82
Anexo 12: Atendimento presencial	83
Anexo 13: Empréstimo	84
Anexo 14: Atendimento à distância	85
Anexo 15: Controlo de autoridades	86
Anexo 16: Formulário para Pedido de reprodução de documentos	87
Anexo 17: Regulamento da Biblioteca/CDI	88
Anexo 18: Balanço Social (Trabalhadores por escolaridade)	89
Anexo 19: Balanço Social (Trabalhadores por escalão etário)	90
Anexo 20: Dossiê Temático (Capa e Apresentação)	91

Índice de Figuras

Figura 1: Organograma do Tribunal de Contas e Serviços de Apoio	28
Figura 2: Indicadores de desempenho	45

Índice de Tabelas

Tabela 1: Plano de estágio	14
Tabela 2: Serviços prestados pela Biblioteca/CDI do TC (2013-2015)	49
Tabela 3: Total Serviços Referência 2015 (mês)	51
Tabela 4: Pedidos Recebidos (2013-2015)	51
Tabela 5: Pedidos de Legislação (2003-2007)	54
Tabela 6: Pedidos Respondidos (2013-2015)	55

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Serviços prestados pela Biblioteca/CDI do TC (2013-2015)	50
Gráfico 2: Serviços prestados pela Biblioteca/CDI em 2015 (%)	50
Gráfico 3: Total Serviços Referência 2015 (mês)	51
Gráfico 4: Pedidos Recebidos entre 2013 e 2015, em valor	52
Gráfico 5: Pedidos Recebidos entre 2013 e 2015, em percentagem	52
Gráfico 6: Pedidos Recebidos em 2015 (%)	53
Gráfico 7: Pedidos de Legislação (2003-2007)	54
Gráfico 8: Pedidos Respondidos entre 2013 e 15, em valor	55
Gráfico 9: Pedidos Respondidos entre 2013 e 15, em percentagem	56
Gráfico 10: Pedidos Respondidos em 2015 (%)	56

Resumo

Devido ao grande desenvolvimento das novas tecnologias, verificado ao longo dos últimos anos, as bibliotecas são confrontadas diariamente com novas ferramentas de pesquisa e de interação com os seus clientes. O Serviço de Referência, sendo aquele que dentro da biblioteca orienta, informa e responde às questões do utilizador e ajuda nas suas pesquisas (MANGAS, 2005), está de igual forma sujeito às evoluções constantes da sociedade e das tecnologias por ela usadas. Também o profissional de informação deve estar preparado e atualizado, por forma a dar resposta às questões solicitadas, quer de forma presencial e tradicional, quer por via digital. De igual modo, este profissional tem de acompanhar a evolução tecnológica das ferramentas de busca, armazenamento e comunicação. O presente trabalho pretende analisar de que forma o Serviço de Referência da biblioteca de uma instituição prestigiada e de referência nacional, como é o Tribunal de Contas, utiliza e promove as novas tecnologias, dentro da própria instituição, com os seus clientes internos e com os clientes externos. Tratando-se de uma biblioteca especializada na área das finanças e das contas públicas, com um público-alvo também ele especializado, o Serviço de Referência da Biblioteca do Tribunal de Contas apresenta-se de extrema importância aos seus clientes, pois só através dele os clientes conseguem obter informação sobre os assuntos solicitados, ou são orientados no sentido de obterem a informação que procuram. É de destacar aqui o papel importante do bibliotecário e dos restantes profissionais de biblioteca, pois são eles os intermediários entre os clientes e as suas questões, e a informação disponibilizada. Sendo um relatório de estágio, este trabalho dará ao mesmo tempo a conhecer, de forma breve, os vários serviços disponibilizados dentro da própria biblioteca. O estágio foi realizado de acordo com um plano desenhado para abranger todas as áreas de atividade da biblioteca.

Palavras-chave: Bibliotecas, Serviço de Referência, Novas Tecnologias.

Abstract

Due to the great development of new technologies, as seen along these last few years, libraries are faced with new research tools every day, and new ways to interact with their users. The Reference Service, as being the one inside the library that guides, informs and answers to user's questions (MANGAS, 2005), is also dealing with evolution regarding society and its technology. The librarians must also be prepared and up to date, so that he can provide the answers to the demanded questions, either through the traditional or the virtual way. In the same way, this professional must be side-by-side with the technological evolution of searching, storage and communication tools. This report aims to study in which way the Reference Service of a prestigious institution, as the Tribunal de Contas, uses and promotes new technologies, inside the institution, with its internal users, and outside, with its external users. Being a specialized library in the field of finance and public accounts, and with a specialized target, the reference service of the library of the Tribunal de Contas is of extreme importance to its users, as it is the only way the users can get the answers to the demanded issues or they can be redirected and oriented in a way to get the desired information. The role of the librarian and other library professionals should be highlighted, as they intermediate between the users' questions and the provided information.

At the same time, this report will briefly show the various services provided inside the library, as it is part of a professional apprenticeship. This apprenticeship was done following a suitable plan designed to cover all the library's activity areas.

Key words: Libraries, Reference Service, New Technologies.

Lista de Siglas

CDI- Centro de Documentação e Informação

CDU- Classificação Decimal Universal

DADI- Departamento de Arquivo, Documentação e Informação

DGFP- Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial

MFN- *Master File Number*

PDF- *Portable Document Format* (Formato Portátil de Documento)

TIC- Tecnologias de Informação e Comunicação

TC- Tribunal de Contas

Introdução

1. Enquadramento

Este relatório visa analisar a importância do Serviço de Referência, numa biblioteca especializada, e a sua constante evolução ao nível de técnicas e novas tecnologias nos contextos tradicionais e digitais/virtuais. O tema escolhido prende-se, assim, com as oportunidades e os desafios do serviço de referência na era tecnológica.

O local escolhido para o estágio foi a Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas. O serviço analisado foi o Serviço de Referência, pois o Serviço de Referência é o mais expressivo dentro da Biblioteca do Tribunal de Contas. A escolha deste tema partiu, deste modo, de fatores pessoais e profissionais. Por ser uma biblioteca especializada, numa instituição prestigiada e de grande importância, a nível nacional, com um público exigente, tornou-se interessante conhecer de que forma o Serviço de Referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas utilizava e promovia a utilização das novas tecnologias, num mundo cada vez mais tecnológico e virtual. Este estágio permitiu aprofundar e consolidar competências, não só nas áreas onde desenvolvemos a nossa atividade profissional, mas também em outras áreas, uma vez que o estágio abarcou as diferentes áreas da biblioteca. No entanto, a questão de base do trabalho procurou conhecer **de que forma o serviço de referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas utiliza e promove o uso das novas tecnologias.**

Face à rapidez, à quantidade e à qualidade de informação proporcionada pela Internet os serviços de referência e as próprias bibliotecas vêm-se obrigados a oferecer novos serviços e produtos (Mangas, 2007). Ao serviço de referência abre-se, neste contexto, um caminho construído por desafios e possibilidades, em constante movimento, com novas formas de pesquisar, disponibilizar a informação e comunicar com os clientes. A secretária/balcão de referência é cada vez menos o local onde o serviço de referência tem plena realização, mas antes um ponto de partida para outros locais e acessos ao serviço disponibilizado, de acordo com a tecnologia utilizada (VIRTUAL REFERENCE DESK, 2005 citado em Mota, Nunes; 2012). O serviço de referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas está em constante desenvolvimento, e procura acompanhar a evolução tecnológica, quer a nível interno dos próprios serviços, como a nível externo em relação aos seus clientes.

2. O Plano de Estágio

O estágio no âmbito do Curso de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, na variante de Biblioteconomia, teve uma duração de 120 horas, tendo decorrido entre 01.09.2015 e 30.09.2015, em 5 horas diárias, de segunda a sexta-feira.

O Plano de Estágio cobriu todas as áreas de atividade da Biblioteca/CDI, procurando seguir a lógica do fluxo documental e dos procedimentos habituais, tendo em conta a organização e complexidade dos serviços. Foram abordadas as metodologias que o Serviço utiliza para promoção da qualidade dos procedimentos e produtos da Biblioteca/CDI, das quais se destacam:

- O sistema de gestão integrada da Biblioteca/CDI assente na utilização do programa MindPrisma e módulos que o compõem (gestão de aquisições; gestão bibliográfica; gestão de periódicos; gestão de empréstimos; estatísticas);
- A documentação de procedimentos;
- Os indicadores de desempenho.

No que diz respeito à documentação de procedimentos, efetuou-se ainda a leitura e análise dos procedimentos gerais e instruções de trabalho referentes a cada uma das áreas funcionais da Biblioteca, tal como vêm elencadas no Plano de Estágio. Durante o período do estágio foi facultada também a leitura de outros textos que analisam as atividades executadas na Biblioteca/CDI e do Tribunal de Contas de Portugal (planos e relatórios de atividade), bem como da legislação mais pertinente.

Os trabalhos desenvolveram-se sempre com o acompanhamento direto do Técnico da Biblioteca responsável pelas atividades a serem realizadas, de acordo com o plano seguinte:

Plano de Estágio

<i>Dias</i>	<i>Fases</i>
1 DIA [6h]	<ul style="list-style-type: none">• Acolhimento e apresentação do Plano de Estágio• As atividades desenvolvidas na Biblioteca/Centro de Documentação e Informação• O sistema de gestão integrada da Biblioteca/CDI (o

	<p>programa MindPrisma e os módulos respetivos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos reguladores (o Regulamento da Biblioteca/CDI) e de monitorização e avaliação das atividades (estatísticas e indicadores de desempenho)
	<p><i>Processos e procedimentos na área</i></p> <p><i>Gestão e desenvolvimento das coleções da Biblioteca/CDI</i></p>
<p>1 DIA</p> <p>[6h]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seleção da documentação/informação (procedimentos) • Aquisições (circuitos, procedimentos e instrumentos de suporte; módulo de gestão de aquisições) • Ofertas e permutas <p>Trabalho prático</p>
<p>1 DIA</p> <p>[6h]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação, organização e conservação das coleções e dos espaços de depósito (procedimentos)
	<p><i>Processos e procedimentos na área</i></p> <p><i>Tratamento documental dos recursos bibliográficos e de informação</i></p>
<p>2 DIAS</p> <p>[12H]</p>	<p>Gestão de publicações periódicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo de gestão de publicações periódicas (KARDWIN) • Descrição bibliográfica e controlo de existências (circuitos e procedimentos) <p>Trabalho prático</p>
<p>5 DIAS</p> <p>[30H]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de documentos • Tratamento físico (circuitos, procedimentos e instrumentos de suporte) • Módulo de gestão bibliográfica • Tratamento intelectual (catalogação; indexação; classificação e sistema de cotação)

	Trabalho prático <ul style="list-style-type: none"> • Controlo de autoridades (procedimentos e módulo de gestão de autoridades) Trabalho prático
	<i>Processos e procedimentos na área</i> <i>Prestação de serviços aos clientes</i>
10 DIAS [60H]	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de atendimento: referência; empréstimos internos e interbibliotecas; consulta presencial; • Módulo de pesquisa • Serviços à distância: disponibilização de conteúdos na Intranet e Internet (Escaparate e Dossiês Temáticos; Biblioteca Digital) Trabalho prático

Tabela 1: Plano de estágio

Fonte: DGTC - DADI

3. Objetivos

Os objetivos deste relatório prendem-se não só com a reflexão sobre os desafios que as novas tecnologias trazem ao Serviço de Referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas, e conhecer a sua atuação no que diz respeito à utilização e à promoção das mesmas, como também à melhoria de qualidade dos produtos e procedimentos, junto dos seus clientes, mostrando assim a evolução dentro do serviço.

Consideram-se objetivos específicos de estudo:

- Conhecer a quantidade de pedidos feitos através das novas tecnologias de informação (Internet, Intranet);
- Conhecer a quantidade de respostas dadas pelo serviço de referência através das novas tecnologias de informação (Internet, Intranet);

- Conhecer a forma como os funcionários da Biblioteca utilizam as novas tecnologias, no que diz respeito à procura de informação;
- Conhecer a forma como os clientes/frequentadores da Biblioteca utilizam as novas tecnologias, no que diz respeito à procura de informação.

4. Metodologia

O presente trabalho pretende analisar a evolução do serviço de referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas e a forma como as novas tecnologias são aplicadas pelo serviço e pelos seus utilizadores.

Para o estudo empírico foi realizada uma pesquisa quantitativa, através da recolha de dados da Biblioteca/CDI:

- Recolha de dados quantitativos relativos aos pedidos dos utilizadores (por *e-mail*, Intranet, *site* e telefone).
- Recolha de dados quantitativos relativos às respostas do serviço de referência (por *e-mail*, Intranet, *site* e telefone).

5. Esquema conceptual

O trabalho encontra-se dividido em três capítulos e foi realizado utilizando duas abordagens distintas. A primeira abordagem centrou-se na observação direta e na aprendizagem adquirida durante o estágio efetuado na Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas. A segunda abordagem reflete um estudo empírico que procurou conhecer a forma como os clientes e os funcionários da Biblioteca utilizam e promovem as novas tecnologias no Serviço de Referência.

No primeiro capítulo elaborou-se um enquadramento teórico e a descrição dos serviços da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas, aprofundando e descrevendo com maior rigor o Serviço de Referência. O desenvolvimento tecnológico inerente à sociedade atual é, também, transversal às bibliotecas. Nesta sequência, o surgimento de novos formatos e suportes de informação, a par da necessidade de dar resposta a um mundo cada vez mais informacional e tecnológico, exige uma adaptação constante às novas exigências.

A segunda parte deste trabalho teve como objetivo demonstrar a evolução do Serviço de Referência e a forma como este utilizou e promoveu as novas tecnologias de informação, ao longo dos tempos, adaptando-se aos desafios, de acordo com as necessidades dos seus clientes.

Na terceira e última parte foi desenvolvida a metodologia do estudo empírico. Para a realização deste efetuou-se uma pesquisa quantitativa, através dos dados fornecidos pela Biblioteca. A apresentação de resultados foi elaborada utilizando tabelas e gráficos em folha de cálculo Excel. Também a análise de dados fornecidos pela Biblioteca/CDI do TC, a análise de bibliografia relativa ao tema e a Interpretação de Indicadores de anos anteriores servirão de base e permitirão a comparação e a validação do estudo em questão. No final do trabalho foram apresentadas as conclusões do estudo e as respostas às questões colocadas.

Capítulo I – Revisão da literatura

6. Introdução

O desenvolvimento tecnológico faz parte da sociedade atual e, como tal, também as bibliotecas (independentemente do tipo), têm a necessidade de se adaptarem às novas exigências e hábitos do seu público.

As bibliotecas são espaços onde se proporciona o acesso à informação e ao conhecimento. A velocidade da mudança tem vindo continuamente a aumentar e as bibliotecas, cujo papel principal é o fornecimento de informação, enfrentam mudanças radicais em todos os aspetos da sua organização e prestação de serviços¹. Perante a mudança de hábitos dos utilizadores, resultante das novas tecnologias, e a proliferação dos recursos disponíveis, a biblioteca deverá transformar-se no sentido de incorporar novos serviços.

Em Portugal, tradicionalmente, o sistema biblioteconómico classifica-se de acordo com seguinte tipologia: bibliotecas públicas, bibliotecas escolares, bibliotecas universitárias e bibliotecas especializadas (GIBACE, 2015). Numa biblioteca especializada existem diferenças em relação às bibliotecas públicas, seja em termos de dimensão e tipo de acervo, de recursos humanos, de espaço ocupado, de disponibilidade de serviços e de relacionamento com os clientes, pois nem sempre estas bibliotecas estão abertas ao público em geral, servindo exclusivamente a sua própria organização ou, se o fazem, é sob condições especiais (Larson, 1983). As bibliotecas jurídicas, especificamente, visam fornecer informação direcionada para os clientes de determinada organização, procurando antecipar-se às necessidades de informação que possam surgir (Amaral; Souza, 2008).

As bibliotecas especializadas, como é o caso da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas, também se confrontam com a evolução do contexto tecnológico. Apesar das diferenças relativamente a outros tipos de bibliotecas, existem algumas linhas comuns no que diz respeito ao Serviço de Referência e à utilização de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), ao atendimento e no contacto com o utilizador, seja na pesquisa, aquisição e disponibilização de informação por parte do profissional de informação (Mesquita, 2010).

¹ Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública.

O surgimento de novos formatos e suportes de informação trouxe novos desafios às bibliotecas: se no caso dos documentos impressos os circuitos de distribuição não exigiam um envolvimento por parte da instituição, isto é, existiam para além desta, no caso da informação digital, esta exige por parte das instituições a capacidade de cooperarem com outras, no sentido de garantirem a disponibilidade desta informação no seu portal (Vieira, 2003). Neste contexto, a plataforma *Web* é um dos suportes mais utilizados e crescentes que dinamiza, sociabiliza e inova informações ao utilizador, onde quer que este esteja (Carvalho; Lucas, 2005). A necessidade de dar resposta a um mundo cada vez mais informacional e tecnológico exige uma atualização das bibliotecas, e dentro destas, do Serviço de Referência, no sentido de um serviço com características atuais, tecnicamente preparado e tecnologicamente evoluído, adequado às exigências de uma realidade automatizada e ao aumento de clientes virtuais (Mota; Nunes, 2012). Muitas bibliotecas estão a aceitar o desafio da revolução eletrónica, aproveitando a oportunidade para desenvolver serviços de novas formas (IFLA, 2013). Como resultado, as interações de referência expandiram-se do frente a frente num balcão de referência para outras opções, como correio eletrónico, e instruções baseadas na *Web*. Ao mesmo tempo, os materiais disponíveis sofreram mudanças. Com o advento das novas tecnologias, o crescimento dos consórcios com recursos partilhados e a disponibilidade de múltiplas opções de entrega de documentos, as bibliotecas passaram de uma coleção clássica de posse dos materiais para um modelo eclético de fornecimento de acesso oportuno aos mesmos (Frank, *et al.*, 1999).

Em Portugal, no que respeita às bibliotecas públicas, o Serviço de Referência tem vindo a passar por sucessivas alterações, procurando adaptar-se à contínua evolução da sociedade e, consequentemente, às diferentes necessidades dos seus clientes. A evolução tecnológica e as necessidades de informação dos clientes vieram modificar a forma como este serviço é prestado e o papel que assume no paradigma da sociedade atual. A um serviço disponibilizado tradicionalmente de forma presencial é possibilitada a integração de uma componente eletrónica e virtual, permitindo-lhe ultrapassar condicionantes espaciais e temporais e chegar a um número cada vez maior de clientes (Mota; Nunes, 2012). Chegam ao serviço de referência questões colocadas através de diversas formas: presencialmente, por telefone, por correio eletrónico ou por meio de *chat* nos *sites* das instituições. O mais adequado, e sempre que possível, será responder através do mesmo meio (Grogan, 1995).

O serviço de referência tende assim para uma evolução que acompanha o desenvolvimento tecnológico e se adapta às necessidades dos clientes.

“As tendências futuras, realmente apontam para o serviço de referência e informação *on-line* sugerindo cada vez mais a utilização de recursos tecnológicos para a disseminação de informações as bases de dados computadorizadas, que já estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódico, substituídas por base de dados *on-line*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação *on-line*”. (Figueiredo, 1996, *citado in* Carvalho; Lucas, 2005).

7. Serviço de Referência: estado de arte

Foi nos finais do séc. XIX, nos Estado Unidos, que o serviço de referência, tal como é entendido atualmente, nasceu. O termo referência surge do Inglês *reference* - sinónimo de consulta - tendo sido adaptada a denominação de serviço de referência para designar o serviço que, na biblioteca, tem como função responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas (Mangas, 2007). O serviço de referência é, assim, o processo de comunicação que tem como principal objetivo satisfazer as necessidades de informação dos clientes, finalidade que deve nortear os serviços da biblioteca (Carvalho; Lucas, 2005).

Cada grupo de clientes tem necessidades de informação específicas, o que implica recursos documentais e de informação que respondam a essas mesmas necessidades. Como tal, um serviço de referência deverá também ser organizado em função dos clientes reais a quem a biblioteca serve (Mangas, 2007). O utilizador procura informação com a ajuda do bibliotecário de referência que, por sua vez, possui um papel importante na recuperação da informação solicitada. O bibliotecário deve investigar os desejos e as necessidades de informação do utilizador, consultando o acervo da instituição e utilizando, se necessário, outras estratégias de busca, para que a informação seja encontrada. O serviço de referência deve dispor de fontes de informação de todo tipo para a satisfação de todos os pedidos e o bibliotecário de referência terá de estar preparado para procurar a informação dentro e fora da biblioteca quando necessário, assim como atender a pedidos de clientes de outras bibliotecas. Em geral, utilizam-se as coleções impressas por motivos de tradição e comodidade, mas também as fontes em

outros suportes e, atualmente, as acessíveis em linha através da Internet. O serviço, antes prestado de forma presencial, deu lugar à forma virtual, com a utilização das redes e das novas tecnologias (Carvalho; Lucas, 2005), e a necessidade de dar resposta a um mundo cada vez mais tecnológico exige uma atualização do Serviço de Referência, no sentido de um serviço com características atuais, tecnicamente preparado e tecnologicamente evoluído, adequado às dos clientes virtuais (Mota; Nunes, 2012). O serviço de referência virtual apresenta-se como a forma mais eficaz de obter respostas para os clientes que não são membros de uma biblioteca e, desta forma, não podem aceder à mesma pelos métodos tradicionais. (Shakeri *et al.*; 2012). Atualmente, verifica-se que o serviço de referência, principalmente via *e-mail*, exerce um papel fundamental no processo de mediação e divulgação da informação, facilitando a partilha de informações. O futuro parece então indicar um serviço de referência e informação *on-line*, onde cada vez mais os recursos tecnológicos são utilizados para a disseminação de informação. (Carvalho; Lucas, 2005). Salientamos ainda os serviços de referência *on-line*, em tempo real, permitem que os clientes, através da utilização da Internet, recebam informação de um bibliotecário que está realmente presente quando a pessoa precisa dessa informação, ou seja, este tipo de serviço precisa de combinar três fatores como sejam a presença física do bibliotecário, estar em linha e dar ajuda de referência, utilizando voz, vídeos e janelas de conversação para que os bibliotecários possam dar a ajuda necessária (Maxwell, 2002).

Cabe também ao serviço de referência a elaboração de fontes de informação que sejam considerados úteis para informar os clientes, como sejam ficheiros com as recentes novidades, folhetos explicativos, guias informativos, ficheiro de perguntas mais frequente (FAQ), etc., que poderão estar disponíveis em arquivo ou base de dados, assim como as repostas e as estratégias de pesquisa efetuadas (Mangas, 2007).

O serviço de referência pode fornecer as seguintes fontes de informação:

- **Informação primária:** Fundamental para resolver questões concretas: enciclopédias, dicionários, anuários, atlas, mapas, biografias (fontes), glossários, estatísticas, manuais, livros de texto e tratados, imprensa diária, etc.;
- **Produtos da própria biblioteca:** Catálogos, boletins informativos, bibliografias, guias de leitura, índices e outros produtos elaborados pela biblioteca, que sejam úteis para resolverem as questões colocadas pelos clientes;

- **Informação secundária:** Bibliografias gerais (internacionais e nacionais), bibliografias especializadas, publicações oficiais, catálogos comerciais de editores, de livreiros etc;
- **Coleção eletrônica;**
- **Sistemas baseados nas telecomunicações:** A pergunta colocada pelo cliente pode ser resolvida com uma chamada telefónica, o envio de um fax ou de um *e-mail*. Estes procedimentos utilizam-se também para responder a pedidos externos de outros organismos, serviços de informação, empresas, etc;
- **Sistemas baseados na Internet:** A Internet é um grande catálogo de recursos enciclopédicos onde se pode encontrar informação de qualquer tipo sobre qualquer tema, que as bibliotecas podem utilizar como parte da sua coleção, já que é de livre acesso na sua grande maioria;
- **Sistemas informais:** Toda a fonte de informação não incluída nos itens anteriores poderia considerar-se como informal: perguntas a outros profissionais ou a outras pessoas ligadas à profissão, folhetos, etc.

A resposta à questão levantada pelo utilizador tanto pode ter um resultado positivo da busca como também uma busca infrutífera, o que nem sempre significa o fim do processo, é somente uma solução potencial. A solução da questão dá-se após a análise do produto da pesquisa pelo utilizador, juntamente com o bibliotecário, e os dois concordarem que o processo está encerrado.

A Biblioteca/CDI decidiu aproveitar algumas das pesquisas mais desafiantes que foram colocadas ao seu Serviço de Referência e transformá-las num produto bibliográfico de elevado interesse para toda a casa: o Dossiê Temático (VER Anexo 20). Sempre que as pesquisas efetuadas incidiram especificamente sobre as áreas de missão do Tribunal de Contas e produziram resultados extensos, a Chefia do Departamento tomou a decisão de mandar publicá-las, na Intranet do Tribunal, neste formato. Os resultados de pesquisa sofrem então uma sistematização compreendendo não só as referências bibliográficas existentes na sua própria biblioteca, como também resultados obtidos noutras instituições congéneres, Teses académicas sobre o tema, assim como outros documentos de interesse disponíveis *on-line*. No final, a publicação do dossier produzido é divulgada através de *e-mail* para toda a instituição.

8. O papel do profissional da informação nas organizações jurídicas

A génese das bibliotecas assentava no pressuposto de se tratar de locais de depósito de informação ou, basicamente, repositórios. O serviço de referência surge do conhecimento adquirido e da disponibilidade do bibliotecário em ajudar o utilizador nas pesquisas e, simultaneamente, poupar tempo ao utilizador-investigador. A relação entre este profissional e o utilizador da biblioteca assume, assim, uma importância de destaque, uma vez que presta um auxílio fundamental na obtenção de respostas e/ou no encaminhamento para a obtenção das mesmas. Assim, o êxito dos serviços de referência está intimamente relacionado com as competências técnicas do bibliotecário, mas também com a sua capacidade de estabelecimento de boas relações interpessoais.

No desempenho da sua função, o bibliotecário especializado na área jurídica deverá auxiliar na pesquisa jurídica, recorrendo para tal aos recursos disponíveis, quer sejam impressos ou eletrónicos. Deste modo, este profissional deverá ter conhecimento sobre legislação, preceitos jurídicos e formas de atuação aplicáveis a esta área. Neste domínio, compete-lhe ter conhecimentos sobre noções básicas de direito e, inclusive, conhecer o vocabulário específico.

Apresentam-se como funções do bibliotecário jurídico a localização da informação solicitada, física ou virtualmente, e a sua disponibilização correta e organizada. No desempenho destas tarefas deve promover a inovação e adaptabilidade às especificidades de cada solicitação, bem como apresentar-se sempre disponível para dar resposta às mesmas.

As formas de produção de direito em Portugal cingem-se aos Atos Jurídicos e ao Costume que, por sua vez, se subdivide em Costume Jurisprudencial e Costume Doutrinário. A dinâmica com que esta informação legislativa se torna obsoleta obriga à constante atualização do profissional bibliotecário. As novas tecnologias, nomeadamente a Internet, facilitam esta rápida atualização, fundamentalmente porque existem inúmeros *sites* jurídicos com informação variada. Em todo o caso, esta diversificação e quantidade de informação disponível poderão tornar-se um problema pelo excesso. Este facto promove a procura de uma informação o mais fidedigna possível por parte dos utilizadores que, neste sentido, recorrem com frequência ao bibliotecário.

Com o desenvolvimento da Internet e todos os novos desafios das TIC, os recursos humanos das bibliotecas desenvolveram também novas ferramentas por forma a manter a atualização de informação e agilizarem a resposta aos utilizadores, conquistando, se possível, novos clientes. Necessariamente, novos recursos implicam novas formas de organizar o trabalho de referência e, por inerência, a partilha de conhecimentos entre estes profissionais. Assim, atualmente, o trabalho do bibliotecário deverá passar por analisar e utilizar as novas ferramentas tecnológicas na busca pela informação e auxiliar os utilizadores, não apenas na pesquisa, mas também na usufruição dessas ferramentas, nunca descurando o desenvolvimento e atualização do *site* da biblioteca. A permanente atualização impõe-se como fundamental no desempenho e adequação das suas funções.

A utilização dos serviços virtuais não descura, porém, a necessidade do contacto humano entre utilizador e bibliotecário. De facto, o bibliotecário assume-se como uma mais-valia na utilização destes meios, uma vez que só por si estes poder-se-ão tornar limitativos, como muitas vezes é referido pelos clientes. A utilização exclusiva dos meios virtuais disponíveis inviabiliza o contacto visual e a empatia entre os dois intervenientes e potenciam a insatisfação na obtenção de informação. Nesta sequência, o serviço de referência coloca-se como uma plataforma de ligação fundamental entre a biblioteca e o utilizador visando, em última análise, a satisfação das necessidades deste último.

A Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas aposta fortemente na valorização e atualização dos recursos humanos e no contacto e interação pessoal com os seus clientes. Tratando-se de uma biblioteca especializada, este contacto e a entrevista de referência pessoal são uma mais-valia para dar resposta precisa às questões solicitadas.

9. Breve resenha histórica do Tribunal de Contas e da Biblioteca/ Centro de Documentação e Informação (CDI)

O Tribunal de Contas, órgão supremo de fiscalização da legalidade das despesas públicas e de julgamento das contas que a lei mandar submeter-lhe, é uma instituição com mais de 600 anos de história, sendo uma das mais antigas instituições de fiscalização de contas públicas da Europa. Dos primitivos “Contos” ao atual Tribunal de

Contas, a instituição teve várias designações, mas em todas, se manteve o fio condutor do exercício da função de fiscalização financeira.

Numa fase inicial deste percurso, a distinção entre a Fazenda Real e a Fazenda Pública era praticamente inexistente, tal como a administração e fiscalização financeira eram funções convergentes só separadas em meados do séc. XIX.

Hoje, o Tribunal de Contas é, nos termos da Constituição da República Portuguesa, um órgão de soberania – a par do Presidente da República, da Assembleia da República e do Governo – e rege-se pelo princípio da independência e da exclusiva sujeição à lei.

“Como verdadeiro órgão do poder judicial, o Tribunal de Contas na vigência da Constituição da República Portuguesa de 1976 tem visto assim consolidada a sua função como instância suprema de julgamento de contas, câmara de fiscalização prévia (concomitante e sucessiva) e instituição de julgamento de responsabilidade financeira.” (Guilherme d’Oliveira Martins (2007)²

Ao longo da sua história o Tribunal de Contas manteve sempre uma preocupação constante em praticar uma política de preservação do património documental, sendo detentor de um arquivo histórico fundamental para a história da administração e controlo financeiro em Portugal e no espaço de língua portuguesa.

A Biblioteca foi formalmente constituída em 1915, pelo Regimento do Conselho Superior de Administração Financeira do Estado, então a designação do Tribunal de Contas³. No entanto, a sua existência é anterior a esta data: em 1892, numa Ordem de Serviço do presidente do Tribunal de Contas, estabelecia-se que “por razão de analogia, o arquivista serviria cumulativamente de bibliotecário”. Na verdade, os serviços de arquivo e de biblioteca tiveram sempre uma relação estreita. Até 1979, funcionaram na dependência de serviços administrativos. Nesse ano, o arquivo geral separou-se do arquivo histórico e da biblioteca. Em 1999, foi adotada a gestão integrada do sistema de arquivos – do mesmo departamento, fazem parte a divisão de arquivo e a divisão de biblioteca/CDI.

Este serviço de apoio do Tribunal de Contas foi assumindo, ao longo dos anos, novas competências à medida que o papel da documentação e informação passam a

² Presidente do Tribunal de Contas entre 2005 e 2015

³ [Decreto nº 1.831, de 17 de agosto de 1915]

fatores determinantes para o exercício funcional. Hoje, a Biblioteca/Centro de Documentação e Informação é detentora de um importante património documental, único e valioso, constituindo uma fonte essencial para o estudo da administração financeira portuguesa e um referencial informativo para a própria instituição, abrangendo as seguintes áreas: **Finanças Públicas, Direito, Economia e Gestão.**

A Biblioteca do Tribunal de Contas insere-se nas bibliotecas de organismos da Administração Central do Estado, de órgãos de soberania ou com elevado estatuto de independência (GIBACE, 2015).

10.2 Missão e Objetivos

A missão do Departamento de Arquivo, Documentação e Informação é *“assegurar a organização e gestão do sistema integrado de Arquivos do Tribunal de Contas e respetiva Direção-Geral e a organização e gestão da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação, disponibilizando os recursos documentais e de informação necessários ao desenvolvimento das atividades do Tribunal de Contas e respetiva Direção-Geral* ⁴. Cabe-lhe, nomeadamente:

- Avaliar as necessidades de atualização dos seus fundos documentais e as necessidades de informação dos seus clientes, promovendo em conformidade as aquisições pertinentes;
- Assegurar o tratamento material e intelectual da documentação/informação de acordo com as normas nacionais e internacionais em vigor;
- Preservar as espécies documentais, assegurando o seu devido acondicionamento e conservação;
- Gerir os espaços de depósito da documentação, promovendo, se necessário, ações de expurgo das instalações e documentação;
- Facultar o acesso aos recursos documentais e de informação, assegurando a prestação de serviços de referência, de leitura presencial, de empréstimo, de empréstimo interbibliotecas e de reprodução aos clientes internos e externos;
- Disponibilizar o catálogo bibliográfico informatizado da documentação existente na Biblioteca/CDI na *intranet* e no sítio do Tribunal de Contas na Internet, bem como o acesso a outros recursos de informação;
- Promover ações de difusão e de cooperação com outras bibliotecas e serviços congéneres, tendo em vista a partilha dos respetivos recursos.

10.3 Acervo e fundo documental

O acervo documental da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas é especializado na área das Finanças Públicas e Administração Pública, principalmente no que se refere ao controlo financeiro externo e à documentação produzida por instituições estrangeiras congéneres. Dispõe também de coleções de legislação nacional desde o séc. XVII

⁴ Artº 9º do Regulamento de Organização e Funcionamento da Direção-Geral do Tribunal de Contas – Sede, aprovado pelo Despacho nº 46/2000-GP, de 27-04 (DR. II série, nº 108, de 10-05-2000)

(incluindo as antigas províncias ultramarinas), legislação comunitária (Jornal Oficial da União Europeia), coleções e repertórios de legislação e diários parlamentares (desde o séc. XIX). Também compõe o acervo algum material não livro, como sejam documentos eletrónicos e vídeos.

De acordo com o seu Regulamento⁵, a Biblioteca/CDI deve ainda dispor de todas as publicações editadas pelo Tribunal de Contas, independentemente do seu suporte.

A Biblioteca/CDI dispõe dos seguintes Fundos:

Fundo Geral: Documentação (em suporte de papel e outros) disponível para consulta e empréstimo interno e interbibliotecas;

Fundo de Referência: Documentação considerada de referência (dicionários, enciclopédias, etc.) apenas disponível para consulta na Sala de Leitura, onde se encontra em espaço próprio e devidamente identificada;

Fundo Doutor Águedo de Oliveira: Documentação doada pelo Doutor Águedo de Oliveira (antigo Presidente do Tribunal de Contas) disponível para consulta e empréstimo interno e interbibliotecas;

Fundo de Livro Antigo: Documentação impressa dos sécs. XVI, XVII, XVIII e XIX (até 1820), apenas disponível para consulta na Sala de Leitura. Grande parte desta documentação encontra-se digitalizada e tem vindo a ser progressivamente disponibilizada na Biblioteca Digital no *website* do Tribunal de Contas. Esta documentação está indisponível para empréstimo;

Fundos Departamentais: Documentação afeta a Gabinetes e Departamentos. A sua consulta e empréstimo são condicionados.

10.4 Disposição espacial e acesso

Os serviços da Biblioteca ocupam vários espaços do edifício-sede do Tribunal de Contas: sala de leitura Henrique da Gama Barros⁶ (espaço de atendimento comum ao Arquivo Histórico), sala de *back-office*, salas de direção de serviços e secretariado, sala de digitalização (comum ao Arquivo Histórico) e vários depósitos. Devido às características especiais de alguns documentos, como sejam o estado de conservação e

⁵ Aprovado pelo Despacho nº 10/09 – GP, de 04-02-2009.

[disponível em http://www.tcontas.pt/pt/arquivo_biblioteca/outros/regulamento_biblioteca_cdi_TC_2009.pdf]

⁶ Henrique da Gama Barros, autor da “História da Administração Pública em Portugal”, foi Presidente do Tribunal de Contas entre 1900 e 1911.

antiguidade, os depósitos mantêm uma temperatura e humidade constantes, e são desinfestados anualmente.

O acesso aos serviços é possível a todos os funcionários em exercício no Tribunal de Contas e Serviços de Apoio, os chamados clientes internos. Qualquer cidadão nacional e estrangeiro, desde que portador de documento de identificação, assim como antigos funcionários do Tribunal de Contas, podem fazer uso da Biblioteca/CDI, ainda que com algumas restrições, como vimos no elenco dos Fundos e respetivas condições de empréstimo.

10.5 Relações Externas

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação mantém relações institucionais com várias instituições nacionais e internacionais nas áreas de arquivo e bibliotecas:

- **BAD** - Associação Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, desde 2000 (sócio coletivo);
- **PORBASE** – *Base Nacional de Dados Bibliográficos*, desde 2005 (*cooperante efetivo*);
- **ICA** - *International Council on Archives*, desde 1991 (membro institucional - categoria C - Instituições de Arquivo);
- **IFLA** - *International Federation of Libraries Associations and Institutions*), desde 1995 (membro institucional)

E também relações institucionais de cooperação com diversas bibliotecas e centros de documentação nacionais.

Tudo isto encontra-se consignado no Regulamento da Biblioteca/CDI, importante instrumento de trabalho para a coordenação das atividades e difusão do serviço junto dos seus clientes internos e externos. Através dele procura-se definir o processo de aquisições da documentação, as etapas do tratamento biblioteconómico, o funcionamento da Sala de Leitura e os serviços de atendimento e consulta, bem como os instrumentos de divulgação da documentação e informação produzidos.

10.6 As novas tecnologias

A Biblioteca/CDI desenvolveu alguns serviços destinados aos clientes internos e externos, procurando sempre acompanhar a introdução das novas tecnologias, a saber: serviço de referência e pesquisa; serviço de leitura presencial; serviço de empréstimo interno; serviço de empréstimo interbibliotecas; e serviço de reprodução. O serviço de referência é o mais expressivo. Possui uma infraestrutura tecnológica de qualidade, interligando várias bases de dados e aplicações informáticas.

O Website do Tribunal de Contas, dispõe de uma área relativa ao Arquivo e Biblioteca, no qual são prestados os serviços, indicados os horários de funcionamento e os contactos, bem como suas relações institucionais. Ainda dentro desta ligação, é possível aceder ao Arquivo Histórico, à Biblioteca/CDI, conhecer a história do arquivo e documentação e aceder à Biblioteca Digital, onde se encontram disponibilizadas algumas obras para consulta, agrupadas por data de publicação ou títulos. Na área do Arquivo Histórico, é também possível conhecer os conjuntos documentais e fazer pesquisa nos instrumentos de descrição. A área da Biblioteca/CDI dá a conhecer a especialização da mesma e refere os serviços disponíveis aos clientes externos. Dispõe de um formulário que deve ser impresso e preenchido para empréstimos interbibliotecas e, posteriormente deve ser remetido à biblioteca do Tribunal de Contas. Ainda no mesmo separador é permitido conhecer, através de ligação eletrónica, os fundos documentais, o Regulamento da Biblioteca/CDI e ainda pesquisar no catálogo (VER Anexos 1 e 2).

Na intranet institucional a Biblioteca/CDI dispõe de uma área na qual disponibiliza a Base de Dados Bibliográfica (atualizada em tempo real), e permite fazer pesquisas na Biblioteca Geral ou na Biblioteca Digital, composta por publicações editadas pelo Tribunal de Contas. Disponibiliza e atualiza ainda outro tipo de conteúdos, nomeadamente a divulgação de Novidades (escaparate com as últimas obras entradas e disponibilizadas na Biblioteca/CDI e conteúdos disponíveis online), e Dossiers Temáticos. Nesta página é possível aceder ainda aos Fundos Documentais, ao Regulamento e à Apresentação e Serviços, bem como a *Links* de Interesse (VER Anexo 3).

Para uma melhor adequação dos serviços da intranet aos seus clientes, houve, em 2006, uma reestruturação na disponibilização da informação, dividindo-se a mesma em subcategorias:

Área comum-domínio privado: Biblioteca de documentos com ficheiros comuns à Biblioteca e ao Arquivo.

Área comum-domínio público: Biblioteca de documentos com ficheiros comuns à Biblioteca e ao Arquivo, acessíveis ao público e dizem respeito ao atendimento e à divulgação de informação.

Biblioteca/CDI-domínio privado: O acesso é restrito.

Biblioteca/CDI-domínio público: Atendimento e divulgação de informação, conteúdos disponibilizados em diversas áreas e subáreas acessíveis ao público.

Gestão documental e arquivo: Atendimento e divulgação de informação, conteúdos disponibilizados em diversas áreas e subáreas acessíveis ao público.

A prestação de serviços pela intranet e a utilização do correio eletrónico permitem que a Biblioteca/CDI alargue o seu período de funcionamento para além do horário de atendimento. Semanalmente é difundido, através de correio eletrónico, para todos os clientes internos, o escaparate com as últimas novidades adquiridas para a Biblioteca/CDI (VER Anexo 4) e divulgados conteúdos *on-line* relevantes para as áreas de trabalho do Tribunal de Contas. A cada utilizador interno é atribuída uma *password* que lhe permite interagir com alguns serviços da Biblioteca, como por exemplo solicitar empréstimos. A intranet disponibiliza também um formulário eletrónico para os pedidos de legislação e jurisprudência, e ainda um formulário para sugestões de aquisições (VER Anexo 5). Os dados dos formulários são enviados para os serviços de atendimento, que por sua vez contactam o cliente por correio eletrónico ou telefone, quando têm uma resposta ou para o esclarecimento de qualquer dúvida. Existe ainda, na intranet, uma base de dados para pesquisa de decisões do Tribunal de Contas, a TCJURE. A intranet revela-se cada vez mais como uma plataforma de disseminação do conhecimento e de incentivo à utilização das novas tecnologias.

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação do Tribunal de Contas (DADI) e, mais especificamente, a Biblioteca/CDI também desempenha funções no âmbito da formação e cooperação, seja de modo autónomo ou em colaboração com outras instituições, expressas em manifestações de carácter cultural, técnico ou

científico. As suas atribuições, estão previstas no artigo 23º do Regulamento da Biblioteca/CDI a organização de ações de formação e de atividades de sensibilização de clientes, o intercâmbio e a cooperação com outras entidades nacionais e internacionais congéneres.

11 O estágio

No decorrer do estágio, houve a oportunidade de verificar a importância do *Departamento de Arquivo Documentação e Informação*, no seu todo e da Biblioteca/CDI em particular, como Serviço de Apoio ao Tribunal de Contas do qual salientamos:

- Atuação transversal a toda a instituição enquanto responsável pela gestão integrada dos arquivos e pela disponibilização dos recursos documentais e de informação;
- Desempenho de papel ativo na difusão de um património documental de importância nacional e para todo o espaço lusófono, contribuindo também para a divulgação de uma faceta menos conhecida da instituição, junto do seu público externo.

11.1 Gestão e desenvolvimento das coleções da Biblioteca/CDI

A política das aquisições é um elemento chave no processo de organização das coleções de qualquer biblioteca, assumindo os procedimentos de seleção da documentação/informação um papel fundamental.

No sentido de gerir e organizar de forma eficiente as suas coleções, qualquer biblioteca deverá definir os seus critérios de seleção de documentação/informação. Assim, torna-se fundamental conhecer os seus recursos materiais e humanos, nomeadamente ao nível da aquisição de documentação, que não deverá exceder o orçamento planeado.

Um outro aspeto a considerar é o nível de especialidade da informação que se propõe disponibilizar aos seus utentes. Se numa biblioteca pública a dimensão do fundo documental se deverá sobrepor ao grau de especialização, numa biblioteca especializada

como é a do Tribunal de Contas requer-se um maior grau de especialização, por forma a dar resposta às informações necessárias aos seus clientes internos.

A Biblioteca/CDI procura antecipar as necessidades dos seus clientes. Para tal, contribui decisivamente o conhecimento dos Planos Trienal e Anual do Tribunal de Contas e Serviços de Apoio, bem como o conhecimento resultante da atuação transversal do Departamento nas duas vertentes – Arquivo e Biblioteca.

A ponderar atentamente está também a questão das reposições e do número de exemplares disponíveis para cada título. Documentos com maior consulta e manuseamento poderão carecer de reposições mais frequentes.

Cabe à biblioteca gerir antecipadamente a opção tomada e, ainda, gerir o sistema de empréstimos para que, ainda assim, esteja sempre assegurada as necessidades dos utentes.

Uma parte da seleção é feita pela consulta aos catálogos e outras fontes de informação da Internet das editoras para análise das novas obras lançadas, a fim de verificar a sua correspondência, às necessidades de consulta dos clientes da Biblioteca. São observados os critérios de atualidade da obra, pertinência às áreas de atuação do Tribunal de Contas e solicitações e consultas feitas à Biblioteca.

A etapa de seleção das obras também pode ocorrer por meio de propostas de aquisição e de requisições de aquisição, efetuadas pelos clientes. São remetidas à Biblioteca, seja por meio do formulário eletrónico específico disponível na área da Biblioteca/CDI na Intranet, ou dos outros meios disponíveis para o efeito, como solicitação por e-mail, em papel ou através do atendimento telefónico.

A Biblioteca utiliza como suporte informático para a gestão do circuito de aquisições o Aquwin – Módulo de Aquisições.

As aquisições realizam-se por meio de compra, oferta e permutas de obras editadas pelo próprio Tribunal de Contas, a exemplo da Revista do Tribunal de Contas, com edições de outras instituições.

No intuito de otimizar a gestão da coleção, o Regulamento da Biblioteca/CDI, no seu artigo 5º, estabelece que a “doação de documentação avulsa ou de fundos documentais à Biblioteca/CDI, requer uma análise e avaliação prévias por parte da Biblioteca/CDI, tendo em conta os critérios de interesse e as necessidades de informação da instituição e clientes da Biblioteca/CDI”.

As propostas de aquisição são avaliadas pela Biblioteca, a fim de, diante dos conhecimentos que detêm sobre o Fundo Documental e sua utilização, determinar a existência ou não da obra, a frequência de pesquisa, a pertinência em relação aos objetivos e funções da coleção. Após a análise da proposta e considerada a necessidade da sua aquisição, a Diretoria do DADI encaminha a proposta ao Diretor-Geral e este ao Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial – DGFP, que decidirão sobre a oportunidade financeira daquela aquisição, e darão prosseguimento ao procedimento de aquisição.

As requisições de aquisição referem-se a solicitações feitas diretamente à Direção-Geral – DG, sob a forma de requisição, carta ou informação. Neste caso, após autorização da DG, a requisição segue diretamente ao DGFP para compra. Isto quer dizer que nesta modalidade de solicitação, o DADI só terá participação no final, quando da receção do livro.

Adquirido o livro ou periódico, este é enviado à Biblioteca para tratamento. No caso de exemplares que ficarão afetos a outros sectores, Gabinetes ou Departamentos, após o tratamento os livros serão distribuídos através de Guia de Remessa, em que uma via ficará arquivada no DADI como comprovante de entrega. Constarão no catálogo único, assim como os afetos à própria Biblioteca, mas a localização indicará Fundo Documental específico, diferente do Fundo Geral da Biblioteca.

Todos os procedimentos realizados estão regulamentados e normalizados. Além do Regulamento da Biblioteca/CDI (VER Anexo 17), a documentação de procedimentos (Procedimento Geral e Instruções de Trabalho) prevê detalhadamente como deverá ser executada cada etapa do circuito, e inclui apresentação gráfica dos procedimentos em fluxograma.

As atividades integrantes deste circuito são monitorizadas e quantificadas, com o objetivo de determinar o grau de eficácia do circuito quanto à rapidez, a sua variação relativamente a anos anteriores e avaliar o grau de eficiência no tempo de elaboração de propostas de aquisição e respetiva variação relativamente a anos anteriores.

Alguns exemplos de indicadores de desempenho utilizados: tempo médio de aquisição de documento/Percentagem de aquisições solicitadas e concretizadas no ano.

A gestão dos espaços de depósito constitui um dos grandes desafios da Biblioteca/CDI.

A Biblioteca/CDI funciona em livre acesso, no entanto, dado o grande volume de documentação disponível, entre livros, publicações periódicas em papel e outros suportes, não possibilita que estejam todos os exemplares à disposição na Sala de Leitura.

- Na Sala de Leitura, estão disponíveis as publicações mais utilizadas e as obras de referência. Esta solução de “separar” as coleções teve por objetivo permitir o livre acesso dos clientes, pelo menos à parte mais procurada e requisitada do acervo, contornando assim o problema da falta de espaço.
- Em vários espaços de depósitos, ficam as obras menos procuradas e outros exemplares de obras, que são procuradas, mas já estão presentes nas estantes da Sala de Leitura, além de algumas publicações periódicas publicadas antes do ano 2000.
- As obras que estão afetas aos Gabinetes e outros Departamentos, ficam fisicamente nos setores respetivos.
- As publicações impressas que integram o Fundo do Livro Antigo encontram-se num depósito do arquivo histórico, sujeito a permanente controlo das condições de temperatura e humidade.
- Em espaços de depósito próprios estão periódicos de grande extensão, como o Diário da República e suas denominações anteriores (Gazeta de Lisboa, Diário do Governo, Crónica Constitucional de Lisboa, Crónica de Lisboa, Gazeta Oficial do Governo, Gazeta do Governo, Diário de Lisboa), o Boletim do Ministério da Justiça e a Legislação Portuguesa, entre outros. Atualmente e apesar do Diário da República estar disponível em formato eletrónico os exemplares antigos ainda são alvo de solicitações eventuais.
- No âmbito das medidas de preservação e conservação da documentação é feita desinfestação anual de todos os depósitos e a limpeza regular dos depósitos, estantes e documentos.

Aliás, a conservação da documentação é uma das atividades previstas no “Plano de Prevenção de Riscos de Gestão”, com riscos identificados e medidas de prevenção adotadas.

O artigo 10º do Regulamento da Biblioteca/CDI prevê a competência da Biblioteca na gestão das publicações excedentárias, mediante a realização de ações de oferta ou eliminação de exemplares excedentários ou de documentação sem valor que justifique a sua conservação, sempre que julgue conveniente. Neste âmbito, a Biblioteca/CDI, realiza regularmente bancas de oferta de publicações.

11.2 Tratamento Documental dos recursos bibliográficos e de informativos (processos e procedimentos)

A Biblioteca/CDI realiza o tratamento documental de toda a documentação adquirida pelo Tribunal de Contas e Serviços de Apoio, quer se destine aos fundos documentais da própria Biblioteca/CDI quer se destine à afetação a Gabinetes ou outros Departamentos. Os documentos afetos a estes últimos sectores têm tratamento prioritário em relação às demais aquisições, posto que, via de regra, foram solicitados para atender a uma necessidade específica de informação daquele sector, surgida no decurso de um trabalho ou estudo em curso.

Durante todo o processo de tratamento documental, os dados que vão sendo inseridos no sistema não ficam imediatamente disponíveis aos clientes, para pesquisa no catálogo (Pacwin). Somente após a conclusão de todo o tratamento é que as informações referentes àquele título são validadas, ou seja, postas à disposição do público no catálogo geral.

As atividades de tratamento intelectual, como a catalogação, a classificação e a indexação, têm suporte no Catwin - Módulo de gestão bibliográfica.

O tratamento documental é realizado de acordo com as normas nacionais e internacionais em vigor e os procedimentos internos definidos. Assim, como no Núcleo de Aquisições, as atividades do Núcleo de Tratamento Documental estão detalhadamente disciplinadas em Procedimentos Gerais e Instruções de Trabalho, incluindo instrumentos de monitorização e avaliação das atividades. Um dos indicadores de desempenho utilizados para a área é o tempo médio de processamento de documentos.

No papel de membro cooperante da PORBASE, a Biblioteca deve seguir o que determina o respetivo Regulamento de Cooperação. A fim de integrar o Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas, deve enviar regularmente os seus

registos bibliográficos, elaborados de acordo com as normas e critérios estabelecidos relativamente ao processamento bibliográfico pela estrutura de coordenação da PORBASE (artigo 7º do Regulamento de Cooperação, publicado no D.R. II série, n.º 113, de 15 de maio de 1993, com as alterações publicadas no D.R. II série, n.º 151, de 2 de julho de 1994).

Tendo em vista garantir a compatibilidade dos recursos partilhados no âmbito do Catálogo Coletivo em Linha das Bibliotecas Portuguesas, bem como a consistência e a qualidade da base de dados, a Biblioteca Nacional, Agência Bibliográfica Nacional e órgão normalizador e coordenador da PORBASE, define parâmetros técnicos a serem seguidos pelos cooperantes no tratamento documental do seu acervo.

Aplicam-se as **Regras Portuguesas de Catalogação**, no que se refere à escolha e forma dos cabeçalhos, as Normas Internacionais de Descrição Bibliográfica - ISBDs para a descrição bibliográfica de todas as tipologias documentais, e o formato legível por computador UNIMARC. Para a **classificação por assuntos** a linguagem adotada é a Classificação Decimal Universal – CDU, edição da Biblioteca Nacional de Portugal e a versão média em língua portuguesa. Aplicam-se também as diretivas técnicas da PORBASE para as etapas respetivas do tratamento documental.

A Biblioteca/CDI tem como documento de referência para a classificação do seu acervo a NP 4285-2:2000 - Documentação e informação. Vocabulários. Parte 3: Aquisição, identificação e análise de documentos e de dados. Lisboa: IPQ.

Tratando-se de uma biblioteca especializada nas áreas de Finanças Públicas e Administração Pública, a Biblioteca/CDI optou por utilizar para a classificação das obras referentes aos assuntos de sua especialidade a notação mais específica possível, ao passo que as demais obras têm sua classificação representada por uma notação mais reduzida, que expresse apenas os conceitos gerais daquelas obras. Assim, dá-se preferência à utilidade do procedimento em confronto com a uniformidade das notações.

Adota-se a Classificação Decimal Universal (C.D.U.), na sua edição abreviada preparada pela Biblioteca Nacional.

Indexação: Após a descrição formal (catalogação) e de conteúdo (classificação), os documentos são indexados. Realiza-se a indexação das monografias, analíticos e materiais não-livro. A indexação adota o princípio da seletividade, pelo que apenas são consideradas as informações que interessem aos clientes, segundo um perfil

preestabelecido. Neste sentido, apenas são indexados os analíticos que se enquadram neste perfil de interesse dos clientes.

A indexação na Biblioteca/CDI é feita apenas em língua portuguesa. Mais de um instrumento é utilizado para a indexação. O tesauro EUROVOC é um deles, em sua versão em linha, mais atualizada.

Mas dada a especialização da Biblioteca, utilizam-se sobretudo a Lista de Descritores do Tribunal de Contas e o Glossário de Termos Comuns das Instituições Supremas de Controle da Comunidade de Países de Língua Portuguesa.

O indexador utiliza os descritores isoladamente, constituindo múltiplos cabeçalhos, e as relações serão estabelecidas entre eles posteriormente. Após a indexação, o registo bibliográfico está completo, e o documento é passível de ser recuperado também por assunto.

Esta metodologia que consiste em adotar mais de um tesauro e também recorrer à utilização de listas deve-se à característica de especificidade da terminologia da área e à inexistência de correspondência para todos os conceitos nos grandes tesauros. Apesar de, a princípio, esta política de indexação adotada poder favorecer um enfraquecimento no controlo da terminologia, a indexação na Biblioteca/CDI é feita por um pequeno grupo fixo de funcionários sob a orientação de um coordenador, o que permite reduzir estes riscos e melhor atender às necessidades de localização dos documentos pelos clientes daquele acervo.

Controlo de autoridades: O objetivo do controlo de autoridades é evitar erros e duplicações nos registos de autoridades existentes na base de dados, melhorando assim a eficácia das pesquisas no catálogo bibliográfico. As autoridades (autores, assuntos e CDU), são criadas na sua base própria. Na Biblioteca do Tribunal de Contas o trabalho de catalogação tem sido feito atualmente com controlo de autoridades (VER Anexo 15).

Gestão de publicações periódicas: O fluxo documental das publicações periódicas envolve as atividades de tratamento, seleção dos analíticos, indexação e preparação para divulgação aos clientes. O fluxo do tratamento de cada exemplar de publicação periódica leva, em média, dois a três dias até à sua finalização. A gestão das publicações periódicas assenta no Prisma/Kardwin.

11.3 Prestação de serviços aos clientes

O atendimento presencial aos clientes é feito na Sala de Leitura - Henrique da Gama Barros - instalada no R/C do edifício-sede do Tribunal de Contas, na Avenida da República, n.º 65, Campo Pequeno, em Lisboa, todos os dias úteis no horário das 9h15m às 17h15. O atendimento pode também ser solicitado por telefone, fax, via postal ou correio eletrónico.

A Biblioteca/CDI desenvolveu alguns serviços de atendimento e consulta a prestar ao utilizador interno e externo, procurando sempre acompanhar a introdução das novas tecnologias aplicadas à informação, tais como: Serviço de referência e pesquisa; Serviço de leitura presencial; Serviço de empréstimo interno; Serviço de empréstimo interbibliotecas; e Serviço de reprodução (respeitando o código de direito de autor); Empréstimo para exposições; Formação e cooperação.

O acesso à Sala de Leitura é facultado aos clientes internos (Membros do Tribunal de Contas e funcionários dos respetivos Serviços de Apoio) e aos externos. Os clientes externos têm direito ao atendimento de referência e pesquisa, à leitura presencial e a solicitar fotocópias, respeitados os direitos de autor. Não têm, entretanto, direito ao empréstimo domiciliário, direito restrito aos clientes internos.

As monografias estão ordenadas por assuntos segundo o sistema da Classificação Decimal Universal, as publicações periódicas e os CDs por cota sequencial. Devido ao grande volume de exemplares que compõem o acervo da Biblioteca, parte das obras se encontra distribuída nos depósitos e devem ser solicitadas aos técnicos do atendimento. Têm acesso a este serviço, todas as categorias de clientes.

O prazo geral de empréstimo domiciliário é de 15 dias úteis, e podem ser emprestadas até 7 obras em simultâneo por utilizador. Entretanto há restrições nas condições e duração do empréstimo, a depender do tipo de fundo a que pertence a documentação solicitada. Não são suscetíveis de empréstimo domiciliário as obras de referência e a documentação integrante do Fundo do Livro Antigo. Este Fundo é composto por publicações dos sécs. XVI, XVII e XVIII, que se encontram conservadas em depósito e poderão ser consultadas apenas na Sala de Leitura.

Por razões de preservação do acervo, não são permitidas as reproduções de obras do Fundo do Livro Antigo e de outras obras cujo estado de conservação as deixe mais suscetíveis de sofrerem danos em consequência do manuseio e da exposição às

radiações luminosas das fotocopiadoras. E há que se respeitar, em quaisquer casos, os direitos de autor e direitos conexos.

Todos os procedimentos são registados em fichas de controlo para elaboração de estatísticas de atendimento, de acordo com os indicadores de desempenho previstos nos Procedimentos Gerais e Instruções de Trabalho.

Os empréstimos são feitos de modo informatizado, por meio de registo no Módulo Usewin – Módulo de circulação e empréstimo.

O utilizador interno que tem direito ao empréstimo domiciliário, pode ter o controlo dos prazos de devolução consultando o talão de empréstimo entregue juntamente com as obras emprestadas ou por meio de consulta na área privada de acesso existente na página da Biblioteca/CDI, na Intranet.

O empréstimo interbibliotecas está previsto no artigo 20º do Regulamento da Biblioteca/CDI. Tem por finalidade permitir aos clientes internos a satisfação das suas necessidades no que se refere a obras inexistentes na Biblioteca/CDI ou que não estejam disponíveis no momento da solicitação, observando-se o princípio da reciprocidade. Este serviço permite inclusive o acesso a centros de documentação estrangeiros, e faz parte da política de cooperação que integra as atividades do Departamento de Informação e Documentação do Tribunal de Contas de Portugal.

Estão excluídas dos empréstimos interbibliotecas, as obras do Fundo de Referência, do Fundo de Livro Antigo e outras que não sejam passíveis de ser emprestadas. Podem ser emprestadas a cada instituição solicitante três obras em simultâneo, pelo prazo máximo de sete dias úteis, sendo este prazo alargado para 10 dias úteis quando as remessas forem feitas pelo correio. Esta modalidade de empréstimo é efetuada gratuitamente para as bibliotecas com as quais a Biblioteca/CDI mantém relação de cooperação. Entretanto a instituição que solicita ficará responsável por qualquer dano ou extravio da documentação emprestada.

A Biblioteca/CDI oferece aos clientes serviço de reprodução. Este serviço é realizado também para atender às solicitações de Arquivo, em razão de que, como já dito anteriormente, a Sala de Leitura atende a estas duas áreas.

As cópias para os clientes externos são pagas, estando a tabela de preços disponível na Sala de Leitura e na área do Arquivo e Biblioteca/CDI no sítio do Tribunal de Contas na Intranet.

Por razões de preservação do acervo, não são permitidas as reproduções de obras do Fundo do Livro Antigo e de outras obras cujo estado de conservação as deixe mais suscetíveis de sofrerem danos em consequência do manuseio e da exposição às radiações luminosas das fotocopiadoras. Há ainda que respeitar, em quaisquer casos, os direitos de autor e direitos conexos. Todos os procedimentos são registados em fichas de controlo para elaboração de estatísticas de atendimento, de acordo com os indicadores de desempenho previstos nos Procedimentos Gerais e Instruções de Trabalho.

É direito do utilizador a confidencialidade das consultas formuladas, pelo que não será divulgada nenhuma informação pessoal a outro utilizador, nomeadamente sobre os documentos emprestados. Tal garantia está patente no artigo 12º do Regulamento da Biblioteca/CDI.

Os clientes podem apresentar propostas e reclamações quanto aos serviços prestados pela Biblioteca/CDI. Podem também apresentar sugestões de aquisição de obras. Existe disponível na Intranet formulário específico para o fim, o qual é enviado automaticamente ao *e-mail* do DADI.

Outro tipo de serviço prestado pela Biblioteca/CDI é o empréstimo de obras do seu acervo documental para exposições e outras atividades de interesse cultural semelhante. Está previsto no artigo 22º do Regulamento da Biblioteca/CDI. Para este tipo de empréstimo é necessário Despacho do Presidente do Tribunal de Contas, que decidirá após análise da finalidade e do prazo da cessão. É de ressaltar que a conservação e o transporte das obras em segurança, assim como a contratação e pagamento dos seguros durante todo o período da cessão, constituem responsabilidade da instituição solicitante.

11.4 Sistemas de planeamento, acompanhamento e avaliação

O Tribunal de Contas desenvolve sistemas de planeamento, acompanhamento e avaliação, que se estendem a todos os grupos profissionais, num modelo global de avaliação, integrando as seguintes fases:

1. Estabelecimento do plano de atividades para o ano seguinte, tendo em conta os objetivos estratégicos definidos no Plano Trienal do Tribunal de Contas;
2. Estabelecimento dos objetivos de cada unidade orgânica para o ano seguinte;
3. Estabelecimento dos objetivos a atingir por cada colaborador ou pela equipa no ano seguinte;
4. Elaboração do relatório de atividades;
5. Avaliação dos desempenhos.

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação, assim como os outros departamentos que integram o Tribunal de Contas, colaboram na elaboração do Plano de Ação do Tribunal, elencando os objetivos específicos que cada serviço vai executar no âmbito das suas competências, assim como os respetivos prazos e metas.

Assim sendo, no DADI, existe uma recolha sistemática de dados estatísticos relativos aos serviços prestados aos clientes, por meio de questionários, e aos serviços técnicos. Na sala de leitura existe também um livro para sugestões/reclamações. Da análise destes dados são adotadas e adaptadas medidas de forma a proporcionar um serviço de qualidade ao utilizador. A avaliação é então uma ferramenta para a gestão e planeamento, permitindo definir novas estratégias e melhorar os serviços de forma contínua.

A avaliação de desempenho é indispensável para que se identifiquem os pontos fortes e fracos, e sejam implementadas medidas de correção, sempre que necessárias. Foram selecionados cinco tipos de indicadores de desempenho, alguns baseados nas normas internacionais de qualidade (ISO) e que são relativos a: Serviços Prestados; Prazos; Custos; Qualidade; e Atuação Estratégica (PAIXÃO; LOURENÇO; CARDOSO, 2007)⁷. A seleção dos indicadores baseou-se em vários fatores e com objetivos definidos para cada unidade orgânica: Arquivo Corrente, Arquivo Intermédio, Arquivo Histórico, Biblioteca/Aquisições, Biblioteca/Tratamento documental, Biblioteca/Atendimento e Difusão. A atuação estratégica resulta assim da análise dos quatro primeiros indicadores que permitem delinear as Estratégias de atuação e o

⁷ *Indicadores de desempenho em serviços de documentação, informação e arquivos: uma experiência.*

Planeamento (VER Fig. 3). Foi criada uma grelha de indicadores que é atualizada sempre que necessária, adequada aos objetivos que se pretendem atingir.

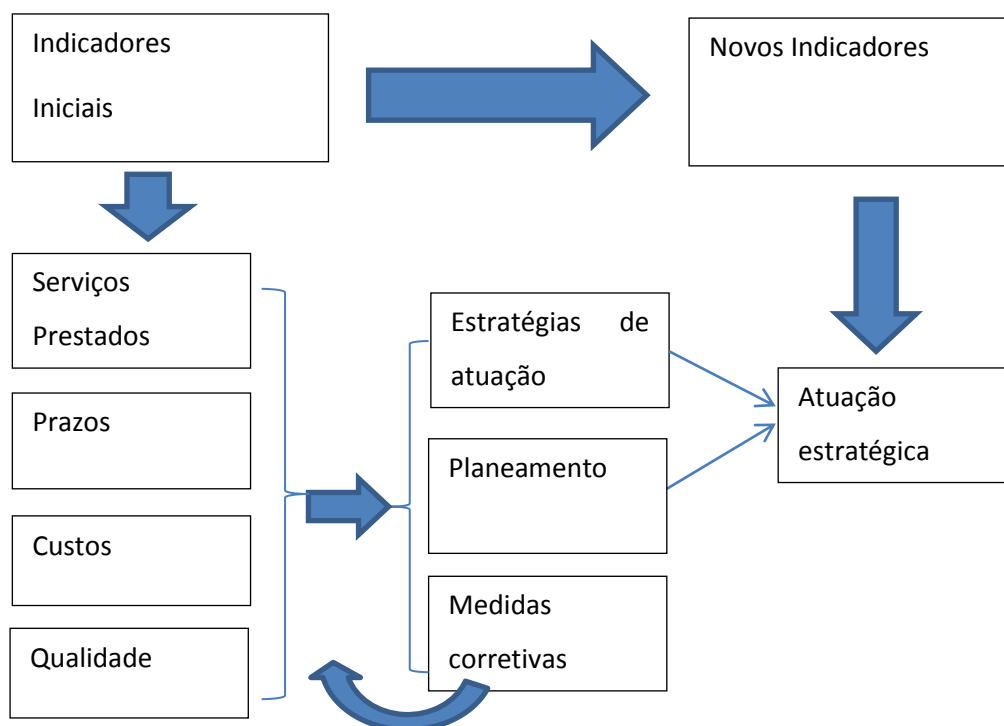


Fig. 2: Indicadores de desempenho

Fonte: Paixão; Lourenço; Cardoso (2007)

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação do Tribunal de Contas está contemplado no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da Direcção-Geral do Tribunal de Contas⁸, Despacho nº 36/2009-GP, de 30 de outubro, em que são identificados os riscos e relacionadas as respetivas medidas de prevenção da deterioração e destruição dos documentos por fatores humanos ou naturais.

⁸ Plano encontra-se disponível para consulta na página do Tribunal na Internet em:
www: [URL:http://www.tcontas.pt/pt/plano_risco/plano_prevencao.pdf](http://www.tcontas.pt/pt/plano_risco/plano_prevencao.pdf)

Capítulo II – Desenvolvimento do Estágio

12 Questões

Desde a primeira década do ano 2000, os clientes tornaram-se mais experientes e conhecedores em relação aos computadores, integrando a Internet, a comunicação via computador e as redes sociais no seu dia a dia (Owens, 2013). De acordo com a PORDATA⁹, em Portugal, tem havido um crescimento significativo, desde 2002, na utilização do computador e da Internet, que se aproxima rapidamente dos 100% nas faixas etárias entre os 16 e os 34 anos. Também os serviços das bibliotecas utilizam cada vez mais as novas tecnologias, seja através da própria digitalização das obras e da sua colocação em linha ou nos seus terminais, na disponibilização de catálogos *on-line* (Frank, *et. al.*,1999), ou na prestação de serviços e atendimento ao cliente.

A questão de proteção intelectual e de direitos de autor, no caso da digitalização de obras pelas bibliotecas, foi debatida recentemente e o Tribunal de Justiça da União Europeia deliberou da seguinte forma:

“O artigo 5.º, n. 3, alínea n), da Diretiva 2001/29, lido em conjugação com o seu artigo 5.º, n. 2, alínea c), deve ser interpretado no sentido de que não se opõe a que um Estado-Membro conceda às bibliotecas acessíveis ao público, previstas nestas disposições, o direito de digitalizarem as obras que fazem parte das suas coleções, se esse ato de reprodução for necessário para efeitos da colocação à disposição dos clientes dessas obras, através de terminais destinados a esse efeito, nas instalações desses estabelecimentos.”¹⁰

Devido às exigências tecnológicas e ao constante desenvolvimento das mesmas, os clientes sentem a necessidade de um serviço mais tecnológico, é por isso necessário que o Serviço de Referência esteja apto a responder de forma pronta e eficaz a esta procura.

O desenvolvimento dos telemóveis com acesso à *Web*, e a proliferação das redes sociais levarão os bibliotecários a terem mais oportunidades e desafios na oferta dos seus serviços (Steiner, Madden, 2008). As bibliotecas e os bibliotecários devem acompanhar essa mudança para satisfazerem as necessidades dos seus clientes e terá de existir flexibilidade para uma mudança contínua e rápida. A tecnologia mudou a

⁹ **PORDATA:** Base de Dados de Portugal Contemporâneo. Dados obtidos entre 2002 e 2014.

¹⁰ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 11 de setembro de 2014 (pedido de decisão prejudicial do Bundesgerichtshof - Alemanha) – Technische Universität Darmstadt / Eugen Ulmer KG

natureza do trabalho do bibliotecário, tornando-o cada vez mais dependente da mesma (Miller, 2000), no entanto, o desenvolvimento da Internet tem sido em grande parte desestruturado e descontrolado, uma vez que a enorme quantidade de informação a que se pode aceder através da Internet é de qualidade e rigor duvidosos, pois a informação não se apresenta selecionada ou tratada (Mangas, 2007) sendo essencial, de acordo com as Diretrizes da IFLA (2013), que o bibliotecário oriente os utentes para fontes de informação fiáveis que satisfaçam os seus requisitos, uma vez que a sua formação e experiência lhe permitem proporcionar ao utilizador informação selecionada e de qualidade (Mangas, 2007). De acordo com Fernando Ramos (2013), também os estudantes universitários não escolhem as Bibliotecas como a sua primeira ou a principal fonte de informação, havendo por isso a necessidade de trabalhar o comportamento informacional dos clientes no contexto do ensino superior.

As novas tecnologias permitem, hoje em dia, que o local de trabalho seja variável, ou seja, não está dependente de um espaço físico, para muitos basta um computador, ligado à Internet para que o trabalho seja feito de forma eficiente. Desta forma os pedidos de informação são realizados por *e-mail* ou dentro dos próprios *sites*, ou ainda por telefone, o que implica que não existe uma presença física no local onde está localizada a informação. A um serviço disponibilizado tradicionalmente de forma presencial é possibilitada a integração de uma componente eletrónica e virtual, permitindo-lhe ultrapassar condicionantes espaciais e temporais e chegar a um número cada vez maior de clientes (Mota; Nunes, 2012). Owens (2013) faz referência a uma zona de conforto eletrónica, que cada vez mais os jovens utilizam no seu contacto com os outros, enviando *e-mails* ou mensagens instantâneas, em vez de telefonarem ou interagirem pessoalmente. Esta zona de conforto possibilita o anonimato e permite reduzir a ansiedade do confronto pessoal com o bibliotecário, que por vezes transmite uma linguagem corporal negativa, ou a aproximação ao imponente balcão de referência (Nilsen, Ross; 2006; Owens, 2013).

Os clientes, principalmente os mais jovens, que procuram informação estão cada vez mais dependentes das novas tecnologias, recorrendo à Internet como fonte de pesquisa, no entanto, existem documentos e recursos de grande importância que estão apenas disponíveis através de subscrições pagas, ou nas bibliotecas, logo esta informação será perdida. Recorrendo a um especialista, que tem acesso a todos estes recursos e saberá onde procurar, o tempo de procura será reduzido e a informação

recolhida será mais valiosa (Salvador-Oliván, Lamarca-Langa, 2000). O mesmo acontecendo com a quantidade de informação, o utilizador pesquisando por si só pode perder-se no excesso de informação e na falta de relevância da mesma, enquanto o profissional saberá filtrar essa informação, reduzindo o tempo, e também os custos (Mota, Nunes, 2012; Salvador-Oliván, Lamarca-Langa, 2000; Suaiden, 1990).

A evolução constante e atual é um desafio para a maioria das instituições, e a capacidade de responder de forma adequada e atempada é cada vez mais importante. Ao longo dos anos as bibliotecas adotaram tecnologias e ferramentas de comunicação que melhor satisfizessem as necessidades dos seus clientes, desde o telefone às mensagens instantâneas (Duncan, Gerrard; 2001). É necessário que os profissionais de informação estejam informados e sejam capazes de utilizar as bases de dados eletrónicas nas suas pesquisas e responder às solicitações por via eletrónica de forma rápida e correta. Conseguir acompanhar o desenvolvimento tecnológico e saber utilizá-lo no sentido de prestar um serviço renovado às suas comunidades é um desafio ímpar e será um dos mais fascinantes desafios de uma nova geração de profissionais (Vieira, 2003).

O serviço de referência da Biblioteca/CDI tem vindo a adaptar-se às novas metodologias e procedimentos, como referido inicialmente. Assim, esta instituição depara-se constantemente com novos desafios e, simultaneamente, novas potencialidades no desenvolvimento do seu serviço. Em todo o caso, importa saber até que ponto a Biblioteca dá, efetivamente, resposta às diversas solicitações digitais que o novo mundo tecnológico lhe coloca diariamente. Por um lado, será importante perceber se os procedimentos internos têm em consideração as novas tecnologias e, por outro lado, se os clientes veem satisfeitas as suas necessidades quando, nas suas mais variadas formas tecnológicas, procuram os serviços desta instituição.

Com base nestas premissas e no objeto de estudo definido, foram colocadas as seguintes questões durante a realização estágio:

Q1: A utilização de novas tecnologias substitui o pedido presencial?

Q2: Os clientes pesquisam por si mesmos, utilizando as novas tecnologias, ou necessitam da ajuda dos profissionais de informação?

Q3: A Biblioteca/CDI utiliza as novas tecnologias nas suas pesquisas e na resposta aos pedidos dos clientes?

13 Caracterização do público-alvo

O público-alvo da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas são os clientes internos, funcionários do Tribunal de Contas, com um grau de instrução elevado. De um total de 413 funcionários na sede, 253 possuem habilitações acadêmicas de nível superior (Licenciatura, Mestrado e Doutorado). De acordo com o Balanço Social de 2014, a maioria dos funcionários insere-se na faixa etária 40-59 anos, com uma média de idades de 50 anos (VER Anexos 18 e 19).

Mangas (2007) e Mesquita (2010) afirmam que docentes e investigadores, com graus académicos elevados, necessitam de um trabalho mais demorado e complexo no que diz respeito às perguntas colocadas ao Serviço de Referência, pois estes clientes são mais exigentes e pretendem maior especificidade e exaustão na informação que solicitaram.

Os clientes externos correspondem igualmente a este perfil em termos das habilitações académicas: estudantes e docentes universitários, investigadores e funcionários ou serviços da Administração Pública e de outros Tribunais.

14 Recolha e análise dos dados

Na Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas são prestados os seguintes serviços: Serviço de Referência, Empréstimos e Consulta Presencial. Verifica-se que o Serviço de Referência é o mais expressivo, nos três anos analisados.

14.1 Serviços Prestados pela Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas (2013-2015)

	2013	%	2014	%	2015	%
Serviço de Referência	5767	50%	4217	47%	6415	60%
Empréstimos	2085	18%	1569	17%	1462	13%
Consulta Presencial	3721	32%	3209	36%	2874	27%
Total	11573		8995		10751	

Tabela 2: Serviços Prestados pela Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas (2013-2015)

Fonte: Própria

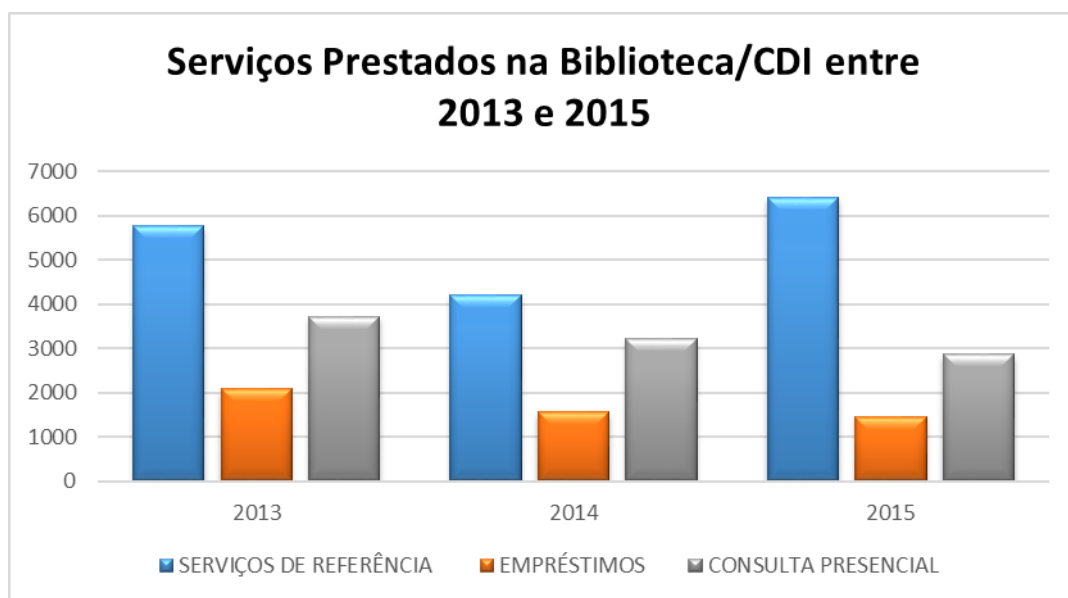
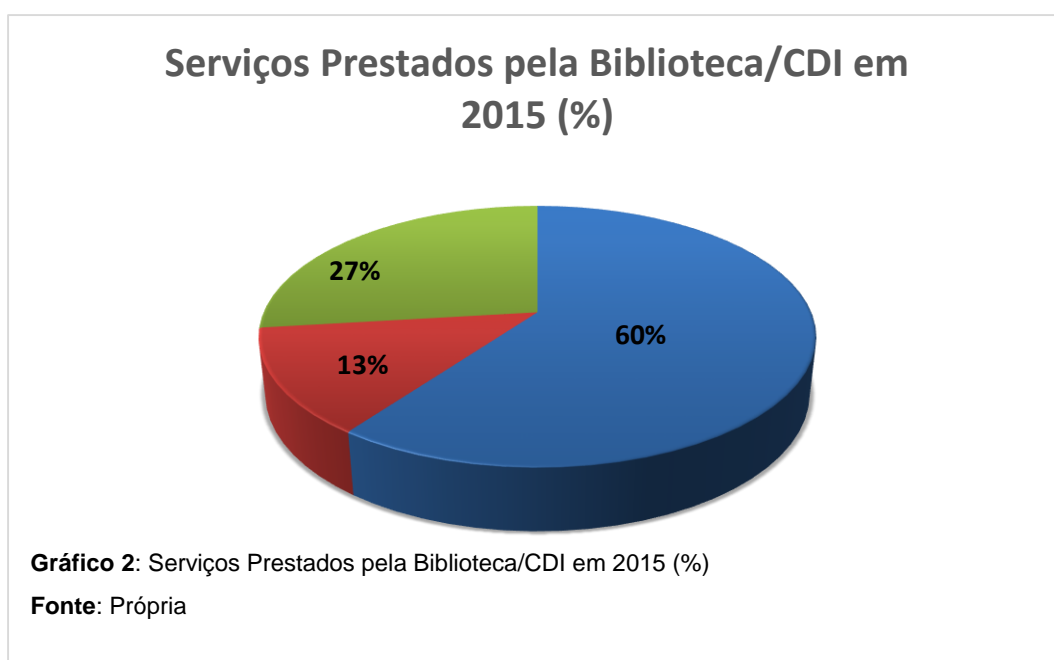


Gráfico 1: Serviços Prestados pela Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas (2013-2015)

Fonte: Própria



Verificou-se que os Serviços de Referência é o serviço mais utilizado (60%) em 2015, tendo um significativo aumento relativo ao ano de 2014, sendo que os Empréstimos e Consulta Presencial tiveram uma tendência decrescente desde 2013 em 5 pontos percentuais.

14.2 Total Serviços de Referência 2015 (mês)

	jan	Fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	total
TOTAL SERVIÇOS DE REFERÊNCIA	406	664	757	653	540	619	439	285	560	482	554	456	6415

Tabela 3: Total Serviços de Referência 2015 (mês)

Fonte: Própria

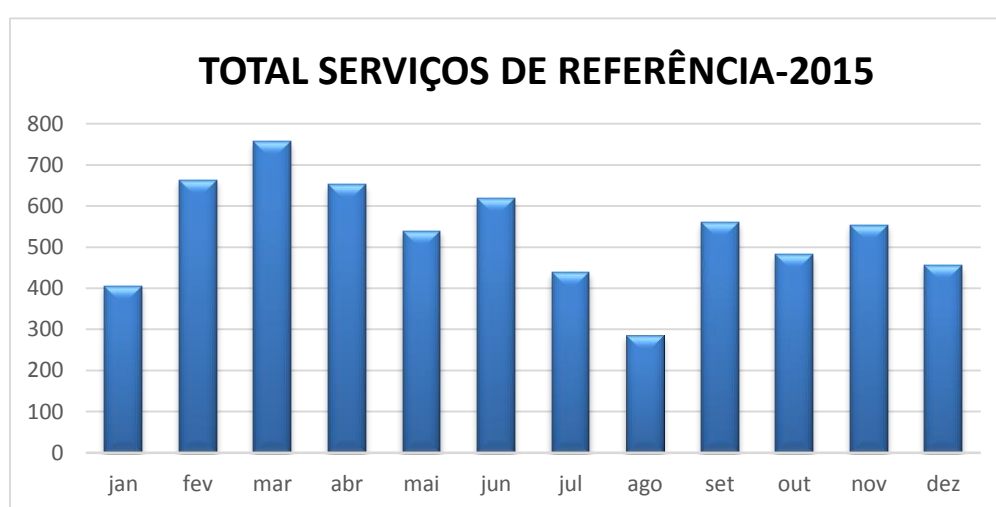


Gráfico 3: Total Serviços de Referência 2015 (mês)

Fonte: Própria

A média mensal, em 2015, do Serviço de Referência é de 534,58 pedidos. Nos meses de Verão (julho/agosto) o valor é inferior à média devido ao período de férias.

14.3 Pedidos Recebidos

	2013	%	2014	%	2015	%
Presencial	4387	76%	3223	76%	4621	72%
E-mail	190	3%	239	6%	356	6%
Telefone	1190	21%	755	18%	1438	22%
Total	5767		4217		6415	

Tabela 4: Pedidos Recebidos (2013-2015)

Fonte: Própria



Gráfico 4: Pedidos Recebidos entre 2013 e 2015, em valor

Fonte: Própria

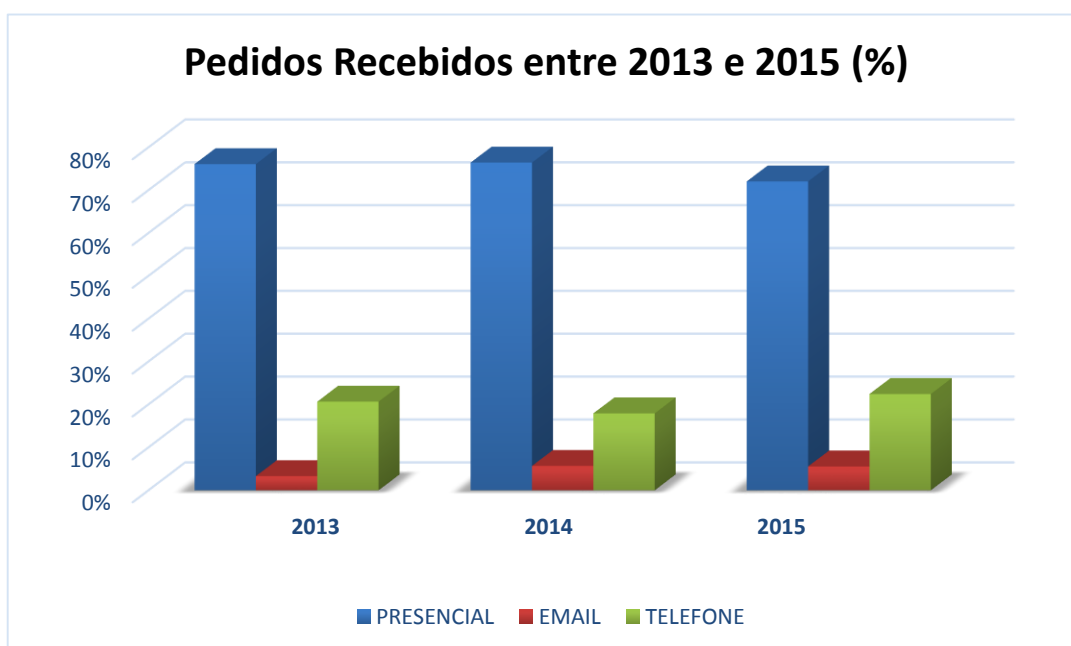


Gráfico 5: Pedidos Recebidos entre 2013 e 2015 em percentagem (%)

Fonte: Própria

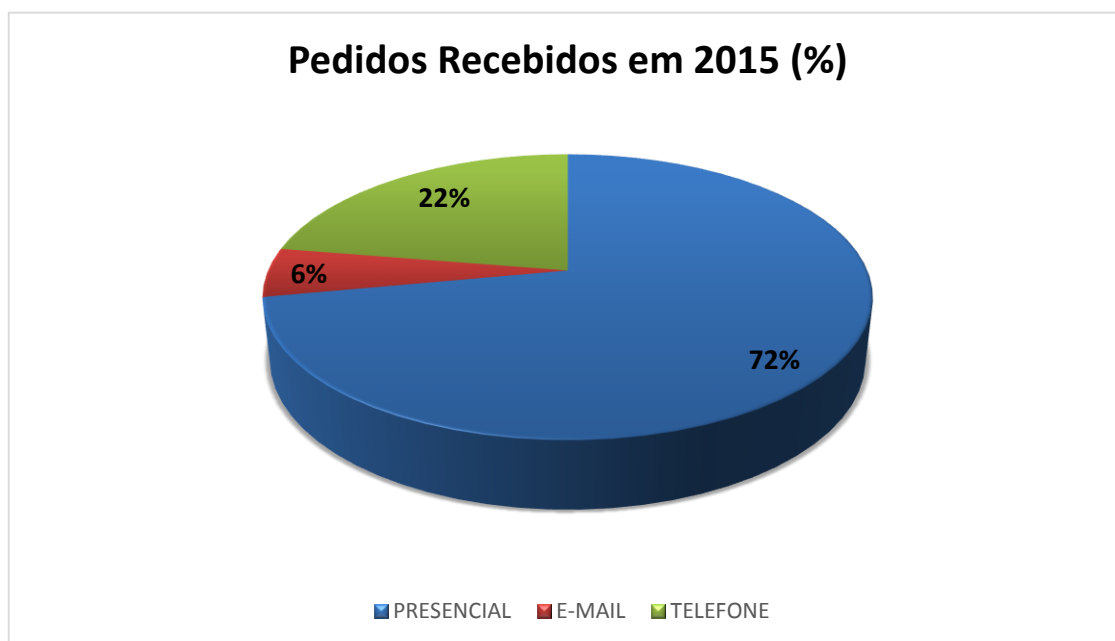


Gráfico 6: Pedidos Recebidos em 2015 (%)

Fonte: Própria

Na sua maioria, os pedidos são feitos presencialmente, com mais de 70% do total de pedidos. No entanto, verificou-se uma pequena descida percentual de 2014 (76%) para 2015 (72%), tendo por sua vez aumentado os pedidos por telefone. Os pedidos recebidos por *e-mail*, no Serviço de Referência, quase duplicaram de 2013 para 2014. Comparando com anos anteriores, em 2015 houve um maior pedido de informações através de e-mail, no entanto a forma presencial destaca-se sempre.

Esta situação pode ser justificada pela localização da Biblioteca/CDI no edifício do Tribunal de Contas, pelo tipo de informação solicitada (informação especializada) e pela faixa etária dominante dos funcionários do mesmo (média de 50 anos de idade) Owens (2013) faz referência a uma zona de conforto eletrónica, que cada vez mais os jovens utilizam no seu contacto com os outros, enviando *e-mails* ou mensagens instantâneas, em vez de telefonarem ou interagirem pessoalmente. Em Portugal, e de acordo com a PORDATA, a utilização de computador na faixa etária 45-54 situa-se nos 64,8% (dados de 2015), muito longe dos 98,1% dos jovens entre os 16 e os 24 anos. Estes dados parecem justificar o facto de que faixas etárias mais elevadas continuam a preferir o atendimento presencial. Também existe, na biblioteca do Tribunal de Contas, um técnico permanente sempre disponível para atendimento, promovendo o diálogo com o utilizador, no sentido de responder da melhor forma ao que é solicitado.

14.4 Pedidos de Legislação

	2003	2004	2005	2006	2007
PEDIDOS LEGISLAÇÃO	6699	1676	740	287	151

Tabela 5: Pedidos de legislação entre 2003 e 2007

Fonte: Própria

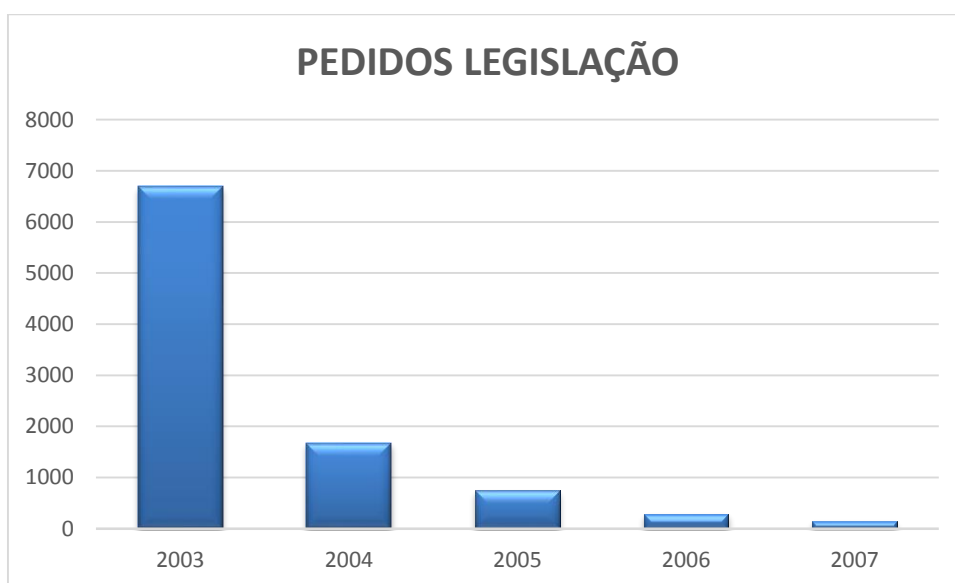


Gráfico 7: Pedidos de legislação entre 2003 e 2007

Fonte: Própria

Os pedidos de legislação são um bom exemplo de como os serviços se adaptaram às novas tecnologias e às necessidades dos seus clientes. A biblioteca dispunha de uma área de atendimento específica para pedidos de legislação, que passou a ser feita pela Internet. Analisando o gráfico verifica-se que em 2003 os pedidos de legislação eram bastante elevados, tendo diminuído drasticamente à medida que iam sendo disponibilizados *on-line*. A partir de 2007 o serviço passou a ser feito exclusivamente *on-line*.

14.5 Pedidos Respondidos

	2013	%	2014	%	2015	%
Presencial	1602	28%	996	24%	2503	39%
E-mail	3400	59%	2527	60%	3510	55%
Telefone	765	13%	694	16%	402	6%
Total	5767		4217		6415	

Tabela 6: Pedidos Respondidos (2013-2015)

Fonte: Própria

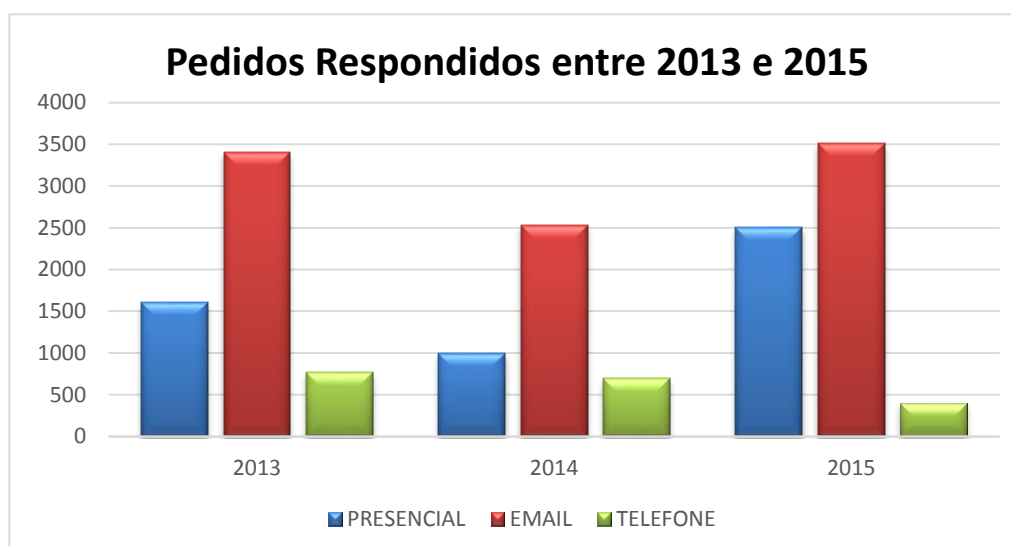


Gráfico 8: Pedidos Respondidos entre 2013 e 2015, em valor

Fonte: Própria

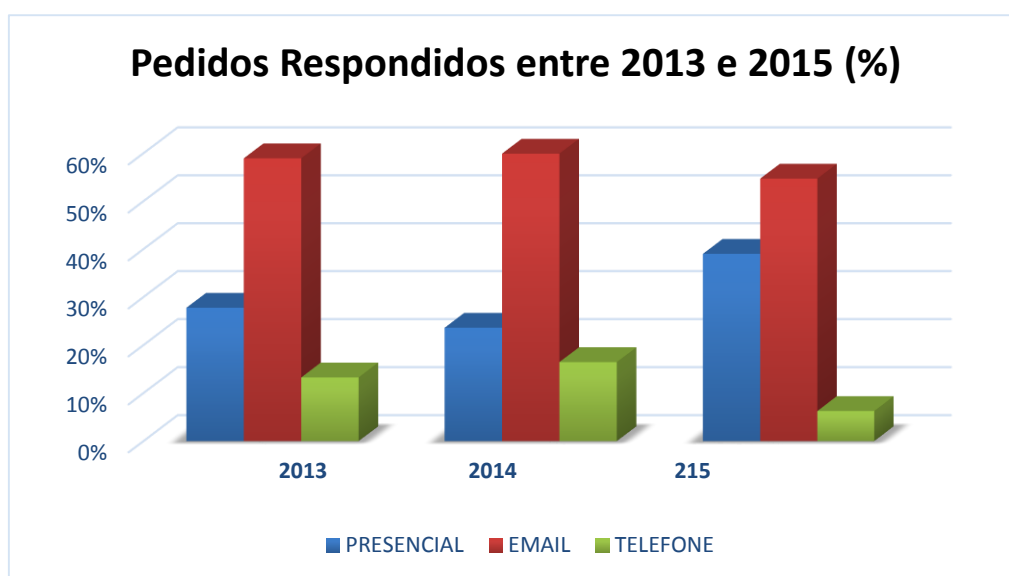


Gráfico 9: Pedidos Respondidos entre 2013 e 2015, em percentagem (%)

Fonte: Própria



Gráfico 10: Pedidos Respondidos em 2015 (%)

Fonte: Própria

As respostas aos pedidos são feitas maioritariamente por *e-mail*, tendo-se verificado em 2015 um ligeiro decréscimo relativamente a 2014, de 5%, contrariando o aumento verificado em 2014 relativamente a 2013. Estes dados mostram a adaptação dos serviços às novas tecnologias e à utilização e promoção das mesmas, pois apesar da maioria dos pedidos chegarem por via Presencial, a resposta aos mesmos é feita, na sua maioria, por via eletrónica. Este facto deve-se, por um lado, ao próprio formato das pesquisas realizadas por via eletrónica, que recolhem documentação *on-line* em formatos digitais (por exemplo PDF) e o seu consequente envio por *e-mail* e, por outro, aos pedidos dos clientes, que cada vez mais preferem a digitalização de artigos e o seu envio por correio eletrónico, em vez das tradicionais fotocópias.

Podemos concluir que apesar dos pedidos por *e-mail* terem uma percentagem pequena em relação ao total de pedidos, as respostas por *e-mail* têm uma percentagem elevada.

Capítulo III – Conclusões

15 Conclusão

Apesar das diferenças entre bibliotecas públicas e bibliotecas especializadas, seja em termos de dimensões, de coleções, de clientes ou de objetivos (Larson, 1983), existe entre elas um denominador comum, a introdução das novas TIC e a sua relação com o serviço de referência, o que vai conduzir a uma nova organização dos serviços e uma nova forma de disponibilização da informação.

Da análise estatística dos dados fornecidos pela Biblioteca/CDI, resultam as seguintes conclusões, que surgem como respostas às questões previamente colocadas.

Assim, a primeira questão levantada **Q1: A utilização de novas TIC substitui o pedido presencial?** Não fica comprovada nesta situação e as tecnologias não substituem o pedido presencial, verificando-se precisamente o oposto. No entanto, observou-se um aumento considerável das respostas aos pedidos por via eletrónica, entre 2013 e 2015, o que pode indicar uma mudança num futuro próximo.

Em relação à **Questão 2: Os clientes pesquisam por si mesmos, utilizando as novas tecnologias, ou necessitam da ajuda dos profissionais de informação?** A resposta é clara, mostrando que os clientes recorrem aos serviços da Biblioteca/CDI para procurarem informação, tendo sido solicitados aos serviços 10751 pedidos em 2015. Uma vez que, na sua maioria, a informação procurada é especializada, a ajuda e conhecimento do bibliotecário são de importância vital para o sucesso da pesquisa e da recolha de informações. Um pedido formulado ao Serviço de Referência, isto é, uma pergunta exaustiva, pode levar dias a organizar, devido ao tipo de informação recolhida e à complexidade de organização da mesma. Neste caso, os clientes necessitam da ajuda dos profissionais de informação.

Para a terceira questão, **Q3: A Biblioteca/CDI utiliza as novas tecnologias nas suas pesquisas e na resposta aos pedidos dos clientes?** A resposta é afirmativa. Os dados mostram que apesar dos pedidos serem feitos na sua maioria por via presencial, a resposta aos mesmos é feita por via eletrónica. O acesso às bases de dados do Tribunal e a disponibilização de conteúdos na Intranet mostra a adaptação do Serviço de Referência às novas tecnologias. Ao mesmo tempo a natureza dos pedidos feitos pelos clientes obriga ao envio de PDFs, como por exemplo diplomas legais *on-line* ou envio de ficheiros com bibliografia sobre autores ou temas solicitados.

Numa sociedade do conhecimento cada vez mais dependente das novas tecnologias, é necessário que as bibliotecas se adaptem a esta nova realidade. O estudo realizado, durante o estágio efetuado na Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas, permitiu avaliar **de que forma o serviço de referência da Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas utiliza e promove a utilização das novas tecnologias**. As conclusões a retirar são a evolução dos serviços e a adaptação às necessidades dos clientes. Se o pedido presencial ainda se sobrepõe ao pedido eletrónico, no Serviço de Referência, a resposta por via eletrónica destaca-se largamente das outras formas, mostrando o desenvolvimento tecnológico e o acompanhamento evolutivo do mesmo. Sendo a Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas uma biblioteca especializada na área jurídica e financeira, com constante produção de informação e necessidade de atualização, deve continuar a aproveitar as funcionalidades que a Internet apresenta (Amaral; Souza, 2008).

Conforme disciplina o artigo 17º do Regulamento da Biblioteca/CDI, o Serviço de Referência e pesquisa tem como objetivo principal orientar e apoiar os clientes para uma boa utilização dos fundos documentais e dos recursos de informação locais ou à distância, independentemente do suporte. Têm acesso a este serviço todas as categorias de clientes, seja por via postal, por *e-mail*, telefone, fax ou pela consulta presencial formulada a um dos funcionários na Sala de Leitura. Dada a natureza da instituição a que atende, este serviço é especializado em pesquisa de legislação e monografias e artigos jurídicos, e nas áreas de Economia, Finanças, Administração Pública e Contabilidade.

A Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas apresenta-se como uma parte fundamental do sistema da própria instituição, sendo responsável pela aquisição, conservação e divulgação das publicações e documentação essencial às funções do próprio Tribunal de Contas, que devido à sua especificidade temática necessita de obras relevantes e fundamentais para o seu bom funcionamento.

A definição de objetivos e planeamento é uma questão fundamental para o bom funcionamento de todo o Departamento de Arquivo Documentação e Informação, e o facto de estar subordinado diretamente ao Diretor-Geral, dá-lhe maior agilidade na tomada de decisões.

Devido ao seu sistema de catalogação e organização preciso e rigoroso, a Biblioteca/CDI responde de forma rápida e eficaz às solicitações que são feitas pelos seus clientes internos, e também pelos externos.

Esta instituição segue o princípio da melhoria contínua e da qualidade, utilizando para isso instrumentos e procedimentos de acordo com as normas nacionais e internacionais de gestão de qualidade, tornando-a uma referência no meio onde se insere.

A definição de objetivos e planeamento das atividades, a política de qualidade e a avaliação periódica dos serviços, permitem uma gestão e uma atuação estratégica adequada, de acordo com a constante evolução do meio envolvente, de forma a responder prontamente às necessidades dos clientes, e cumprir assim a sua missão.

A capacidade de avaliar os seus serviços, periodicamente, permite-lhe aplicar medidas corretivas e ajustar a estratégia de forma atempada e competente, pese embora ainda se depare com algumas dificuldades, principalmente respeitantes à falta de espaço físico, quer nos depósitos, quer na própria Sala de Leitura.

Quanto ao futuro, muitos são os desafios apontados: a proliferação da informação combinada com a emergência de infraestruturas de rede eletrónica, o que originou uma mudança estratégica por parte dos profissionais da informação – mais do que adquirir informação é importante saber como ter acesso a ela.

A sociedade da informação, a utilização da Internet, a informação multimédia, e as redes eletrónicas vieram alterar os referenciais, os quadros jurídicos, económicos e éticos de produção e circulação de informação. Todos querem participar e mergulhar no caos informativo. Isto obriga a um novo olhar sobre as práticas do profissional da informação, uma vez que o acesso universal e generalizado à informação vai tornar os cidadãos, os grupos e as organizações mais autónomos na sua gestão da informação.

A profissão diversifica-se e complexifica-se, mas a sua identidade e missão mantém-se. Recolher a informação, tratar a informação, divulgar a informação, nos diversos setores da atividade humana para que o conhecimento se desenvolva e acrescente novo saber ao saber universal.

Podem ser utilizados novos suportes de informação, surgir novos instrumentos de tratamento ou armazenagem, novas técnicas de pesquisa ou difusão, aos quais o profissional de informação se deve adaptar com a máxima rapidez, mas a sua identidade e missão do profissional permanecem. Ser mestre na constituição de catálogos, na criação de pesquisa em bases de dados ou mestre na Web é ainda a mesma especialidade. Manipular os instrumentos e a informação será para ele uma forma de

intervir no mundo da pesquisa e da descoberta facilitando o acesso às fontes de informação e do conhecimento.

Como já foi referido, a Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas, devido à sua especificidade temática, mantém relações diretas com outras bibliotecas, instituições e organizações, e com toda a sociedade.

O ambiente externo inclui o meio envolvente da biblioteca, onde esta se insere, e com o qual mantém relações ao longo do tempo, que pode envolver outras empresas, organizações, a comunidade, etc. É através da análise ao ambiente externo que se detetam as ameaças e as oportunidades, agindo de forma a usufruir dessas oportunidades e contornar as ameaças, tornando-as por vezes em vantagens competitivas.

Assim, dentro desta ambiência, especificam-se dois tipos de situações:

- **Ameaças:** Com os clientes, cada vez mais a se tornarem autónomos e exigentes, devido aos avanços tecnológicos e às plataformas digitais, podem pôr em causa o serviço, cabendo à Biblioteca providenciar novas formas de descoberta da informação de acordo com as necessidades destes, motivando assim uma maior aproximação.
- **Oportunidades:** Devido à sua especialização temática, a Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas deve continuar a acompanhar o desenvolvimento tecnológico, desenvolver ferramentas adequadas e específicas, e ser uma biblioteca de referência na área em questão, não só devido às coleções que disponibiliza, mas também no serviço, que presta aos clientes.

O ambiente interno diz respeito ao ambiente dentro da própria organização. A análise prende-se **com os pontos fortes e fracos da mesma**, de forma a melhorar os pontos fracos e manter os pontos fortes.

Os **pontos fortes** da biblioteca analisada são:

- O reconhecimento do papel e da importância da Biblioteca/CDI no contexto da Instituição. Como por exemplo, o facto do “Plano de Prevenção de Riscos de Gestão” do Tribunal de Contas, incluir uma área para a conservação da documentação com riscos identificados e medidas de prevenção adotadas.
- A articulação da biblioteca-arquivo potência a eficácia e melhoria dos recursos de interesse da instituição;

- Valorização, a nível institucional, da formação contínua;
- Estabilidade da equipa de trabalho;
- Consolidação de procedimentos;
- Qualidade da infra-estrutura tecnológica;
- Utilização da Intranet como plataforma de disseminação do conhecimento;
- Rentabilização dos custos (empréstimos interbibliotecas sem custos);
- Resposta atempada e eficaz às necessidades dos utilizadores;
- Coleção existente de acordo com os propósitos da biblioteca.

Aspetos a melhorar, podemos salientar os seguintes:

- Transformar alguns produtos, de índole patrimonial ou cultural, em informação. Desta forma a biblioteca, além de útil, torna-se diferenciada e dinâmica;
- Conseguir fazer do espaço físico da biblioteca, um meio para divulgação cultural como exposições, realização de várias atividades com o livro, a escrita, apoio as instituições, universidades, estudantes, entre outros;
- Implantar uma estratégia de marketing para a biblioteca para que a divulgação para o exterior (via Internet), seja um canal de comunicação e abranja mais utilizadores para além do público-alvo;
- Melhorar os instrumentos de recolha estatísticos e consequentemente os indicadores de desempenho adequando-os às novas realidades da Biblioteca;
- A gestão dos espaços físicos, quer do Depósito, quer da Sala de Leitura, constitui um dos grandes desafios da Biblioteca/CDI.

O Serviço de Referência da Biblioteca deverá estar tecnicamente preparado e tecnologicamente evoluído, por forma a adequar-se à nova realidade tecnológica, bem como ao consequente aumento de clientes virtuais. O futuro parece então indicar um desenvolvimento de um Serviço de Referência e informação *on-line*, onde cada vez mais os recursos tecnológicos são utilizados para a disseminação de informação. Articular os novos recursos tecnológicos com os anteriormente existentes; coordenar corretamente o novo *know-how* e recursos tecnológicos para se conseguir uma migração suave de uma realidade tecnológica para outra; antecipar o futuro adiantando-lhe

soluções tecnológicas inovadoras, devem ser as linhas programáticas para o futuro próximo e médio no quadro dos objetivos do Tribunal de Contas.

16 Limitações e Sugestões

Limitações locais não permitiram, como se desejava, o aprofundamento dos dados. O facto de estarmos a lidar com utilizadores, cujo perfil é de alto nível de especialização e caracterização muito própria, leva-nos a pensar que futuramente teríamos de estudar um tipo de questionário mais adaptado a estas características e à forma como a informação é maioritariamente obtida, até à data.

Este estudo preparatório serve então de base para futuros trabalhos, abrindo caminho para o aprofundamento das questões colocadas.

Referências Bibliográficas

ANDERS, Mary Ednan (1964). Reference service in special libraries. *Library trends*. 12(3), 390-404. Acedido em 20 de Maio de 2016 em WWW: <URL: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6141/librarytrendsv12i3e_opt.pdf?sequence=1>

BURGER, Amy; **PARK**, Jung-ran; **LI**, Guisu (2010). Application of reference guidelines for assessing the quality of the internet public library's virtual reference services. *Internet reference services quarterly*. 15(4), 209-226. Acedido em 19 de Outubro de 2015 em: b-on: Biblioteca do conhecimento online UL.

CARVALHO, Isabel; **KANISKI**, Ana (2000). A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? *Ciência da informação*. 29(3) (Set./Dez.), 33-39

CARVALHO, Lidianne dos Santos; **LUCAS**, Elaine R. De Oliveira (2005). Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Salvador, BA, 2005. Acedido em 20 Maio 2016 em WWW: <URL: http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>

FRANK, Donald [et al.] (s.d.). The changing nature of reference & information services: predictions and realities. *Reference & user services quarterly*. 39(2), 151-157. Acedido em 20 Maio de 2016 em WWW: <URL: https://smartech.gatech.edu/bitstream/handle/1853/7323/reference_services_article_final.pdf>

GREEN, Samuel (2006). Personal relations between librarians and readers. *Journal of access services*. 4, Is. 1-2. Acedido em 20 Maio 2016 em WWW: <URL: <http://pacificreference.pbworks.com/f/Personal+Relations+Between+Librarians+and+Readers.pdf>>

GROGAN, Denis Joseph (1995). *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros.

HILL, Manuela Magalhães; **HILL**, Andrew (1998). *A construção de um questionário*. Acedido em 11 de novembro de 2015 em: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/469/4/DINAMIA_WP_1998-11.pdf.

LANKES, David R. (2008). Virtual Reference to Participatory Librarianship: Expanding the Conversation. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. 34(2)

LARSON, Signe E. (1983). *Reference and Information Services in Special Libraries*. *Library Trends*. 31(3), 475-93. Acedido em 4 de março de 2016. em:

https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7272/librarytrendsv31i3j_opt.pdf?sequence=1

MANGAS, Sérgio (2007). Como planificar e gerir um serviço de referência. *Bíblios*. 28 Abr-Jun. Acedido em 3 de março de 2016 em: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>

MARCHIORI, Patricia Zeni (1997) - "Ciberteca" ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciências da Informação*. 26(2), maio/agosto. [Em linha]. [Consult. 07-10-2015] Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200002

MARTINS, Guilherme d'Oliveira, **PAIXÃO**, Judite Cavaleiro (2007). *Tribunal de Contas. Contas com História*. Tribunal de Contas. Lisboa.

MAXWELL, Nancy Kalikow (2002). Introduction to Live Online Reference. *Library Technology Reports*. July-August. Acedido em 2 de Abril de 2016 em: <http://journals.ala.org/ltr/article/viewFile/4516/5303>

MILLER, Ruth H. (2000). *Electronic Resources and Academic Libraries, 1980-2000: A Historical Perspective*. Collection Development in an Electronic Environment. *LIBRARY TRENDS/SPRING 2000*.

MILNE, John. (1999). Questionnaires: Advantages and Disadvantages. Centre for CBL. *Land Use and Environmental Sciences*, Aberdeen University. Acedido em 11 de Fevereiro de 2016 em: http://www.icbl.hw.ac.uk/lti/cookbook/info_questionnaires/

MOTA, Ana Sofia; **NUNES**, Manuela Barreto (2012). O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA. CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11, Lisboa, 2012 – *Integração, acesso e valor social*. Lisboa: BAD. Acedido em 04 de Abril de 2016 em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/413>.

MORAIS, Carlos Mesquita (2005). *Escala de Medida, Estatística Descritiva e Inferência Estatística*. Instituto Politécnico, Bragança.

NILSEN, Kirsti; **ROSS**, Catherine Sheldrick (2008). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *The Reference Librarian*, 46:95-96, 53-79 -- 2008.

NEVES, Fátima (2010). *O Serviço de Referência - do tradicional ao virtual: o caso da biblioteca do tribunal de contas*. Relatório de estágio de mestrado em ciências da informação e da documentação. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Lisboa.

ORDEM DOS ADVOGADOS PORTUGUESES. Biblioteca - Catálogo. Lisboa:
Biblioteca da Ordem dos Advogados. Acedido em 2015-10-24 em [www: <URL: http://boa.oa.pt/>](http://boa.oa.pt/)

ORGANIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES SUPREMAS DE CONTROLE DA COMUNIDADE DOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA (2002). Glossário de termos comuns das Instituições Supremas de Controle da Comunidade de Países de Língua Portuguesa. ISC, Luanda. Acedido em 2015-10-26 em [www:<URL: http://www.tribunaiscplp.gov.br/GlossárioAPROVADOAssembléiaGeral-nov2002.doc>](http://www.tribunaiscplp.gov.br/GlossárioAPROVADOAssembléiaGeral-nov2002.doc).

OWENS, Tammi (2013). Communication, Face Saving, and Anxiety at an Academic Library's Virtual Reference Service. *Internet Reference Services Quarterly*. 18(2), 139-168(30). Acedido em 19 de Outubro de 2015 em: b-on: Biblioteca do conhecimento online UL.

PAIXÃO, Judite Cavaleiro; **CARDOSO**, Cristina (2001). O espaço da Biblioteca/CDI da Direcção-Geral do Tribunal de Contas na Intranet. *Revista do Tribunal de Contas*. 35 (Jan./Jun), 467-487.

PAIXÃO, Judite Cavaleiro; **CARDOSO**, Cristina (2001). O processo de aquisição de documentação em bibliotecas: algumas reflexões. *Revista do Tribunal de Contas*. 36 (Jul./Dez.), 693-704.

PAIXÃO, Judite Cavaleiro, **CARDOSO**, Cristina, **LOURENÇO**, Maria Alexandra (2005). Algumas reflexões sobre a qualidade em serviços de documentação, informação e arquivo. *Revista do Tribunal de Contas*. 44 (Jul./Dez.), 631-707.

PAIXÃO, Judite Cavaleiro, **CARDOSO**, Cristina, **LOURENÇO**, Maria Alexandra (2007). A documentação de procedimentos em serviços de documentação, informação e arquivo. *Revista do Tribunal de Contas*. 48 (Jul./Dez.) 245-290.

PAIXÃO, Judite Cavaleiro, **CARDOSO**, Cristina, **LOURENÇO**, Maria Alexandra (2007). *Indicadores de desempenho em serviços de documentação, informação e arquivos: uma experiência*. Acedido em 2016-03-20 em [www:<URL:http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso9.htm>](http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso9.htm)

PORTUGAL. Tribunal de Contas; **PAIXÃO**, Judite Cavaleiro, coord.; **FRANCO**, António de Sousa, pref. (s.d.). *1389/1989 – 600 anos – Tribunal de Contas*. Lisboa: Tribunal de Contas.

PORTUGAL. Tribunal de Contas (2009). *Regulamento da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas*. Lisboa: Tribunal de Contas, 10 p. Acedido em 20 de Dezembro de 2015 em [www:<http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca/outros/regulamento_biblioteca_cdi_TC_2009.pdf>](http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca/outros/regulamento_biblioteca_cdi_TC_2009.pdf)

PORTUGAL.Tribunal de Contas (s.d.). *Arquivo e Biblioteca*. Acedido em 20 de Novembro de 2015 em [www:URL:http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca.shtm](http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca.shtm)

PORTUGAL. Tribunal de Contas (2015). *Instrução de trabalho de controlo estatístico da Biblioteca/CDI, IT-DADI-42-DB. 2006-11-15*. Acessível no Departamento de Arquivo, Documentação e Informação do Tribunal de Contas.

RAMOS, Fernando (2013). *2º Encontro das Bibliotecas de Ensino Superior. Relatório e Conclusões*. GRUPO DE TRABALHO DAS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR DA BAD. Associação portuguesa de bibliotecários, arquivistas e documentalistas, fev. 2014.

SALVADOR-OLIVÁN, José-Antonio, **LAMARCA-LANGA**, Genaro (2000). Formación de especialistas en recuperación de información. Depto. de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia. Univ. de Zaragoza. *I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Teoría, Historia y Metodología de la Documentación en España (1975-2000)*.Madrid, 2000.

SHAKERI et al. (2012) *Comparison of Traditional and Digital Reference Questions and Responses at the National Library and Archives of I.R. of Iran (NLAI)*.

STEINER, Sarah K.; **MADDEN**, M. Leslie (2008). *The Desk and Beyond: Next Generation Reference Services*. Amer Library Assn.

Websites consultados:

BALANÇO SOCIAL Acedido em 11 de outubro de 2015 em:
<http://www.tcontas.pt/pt/recursos/bsocial/bal-soc2013.pdf>

PORDATA. Acedido em 11 de Dezembro de 2015 em:
<http://www.pordata.pt/Portugal/Indiv%C3%ADduos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+indiv%C3%ADduos+por+grupo+et%C3%A1rio-1139>

Anexos

Anexo 1: Site do Arquivo e Biblioteca do Tribunal de Contas

Ministério Público «

Plano Estratégico «

Atos do Tribunal «
(Parecer CGE, Rel. Audit., Acórdãos...)

Síntese de Jurisprudência
e Recomendações «

Plano de Prevenção
de Riscos «

Manuais e Publicações «

Recursos Humanos
e Financeiros «

Relações Externas «

Arquivo e Biblioteca «

Biblioteca Digital

Exposição virtual «

Concursos «

» ARQUIVO E BIBLIOTECA

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação tem por missão assegurar a organização e gestão do sistema integrado de Arquivos do Tribunal de Contas e respectiva Direcção-Geral e a organização e gestão da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação, disponibilizando os recursos documentais e de informação necessários ao desenvolvimento das actividades do Tribunal de Contas e respectiva Direcção-Geral.

- Arquivo Histórico
- Biblioteca / CDI
- Conheça a história do Arquivo e Documentação

Biblioteca digital

Acesso

Membros do Tribunal de Contas e funcionários dos respectivos Serviços de Apoio, bem como os cidadãos nacionais e estrangeiros portadores de identificação pessoal

Horário

Sala de Leitura: Dias úteis das 9h15m às 17h15m.
Requisições de Arquivo: Dias úteis das 9h15m às 16h45m.
Pagamento de reproduções: Dias úteis das 9h30m às 13h00m e das 14h30m às 17h00m.

Contactos

Directora de Serviços: Dr^a Cristina Cardoso
Chefe de Divisão de Arquivo: Dr^a Alexandra Pinto
Chefe de Divisão da Biblioteca/CDI: Dr^a Manuela Lavinha Marques
Tel.: 21 794 5561 / 21 794 5562
Fax: 21 793 6033
Correio electrónico: dadi@tcontas.pt
Endereço postal: Av. Barbosa du Bocage, n.º 61 – 1069-045 Lisboa

Fonte: http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca.shtm

Anexo 2: Ligação de Internet à Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas

Localização e informações úteis

Legislação orgânica

História

O Tribunal de Contas na actualidade

Secções Regionais

Arquivo e Biblioteca

Organograma

Ligações úteis

Juízes Conselheiros «

Ministério Público «

Plano Estratégico «

Atos do Tribunal «
(Parecer CGE, Rel. Audit., Acórdãos...)

Síntese de Jurisprudência
e Recomendações «

Plano de Prevenção
de Riscos «

Manuais e Publicações «

Recursos Humanos
e Financeiros «

Relações Externas «

Arquivo e Biblioteca «

Exposição virtual «

Concursos «

» BIBLIOTECA / CDI

A Biblioteca/CDI é especializada na área das Finanças Públicas e Administração Pública, destacando-se a documentação relativa ao controlo financeiro externo, nomeadamente a produzida por instituições estrangeiras congéneres.

- Fundos documentais
- Pesquisa no catálogo
- Regulamento da Biblioteca/CDI

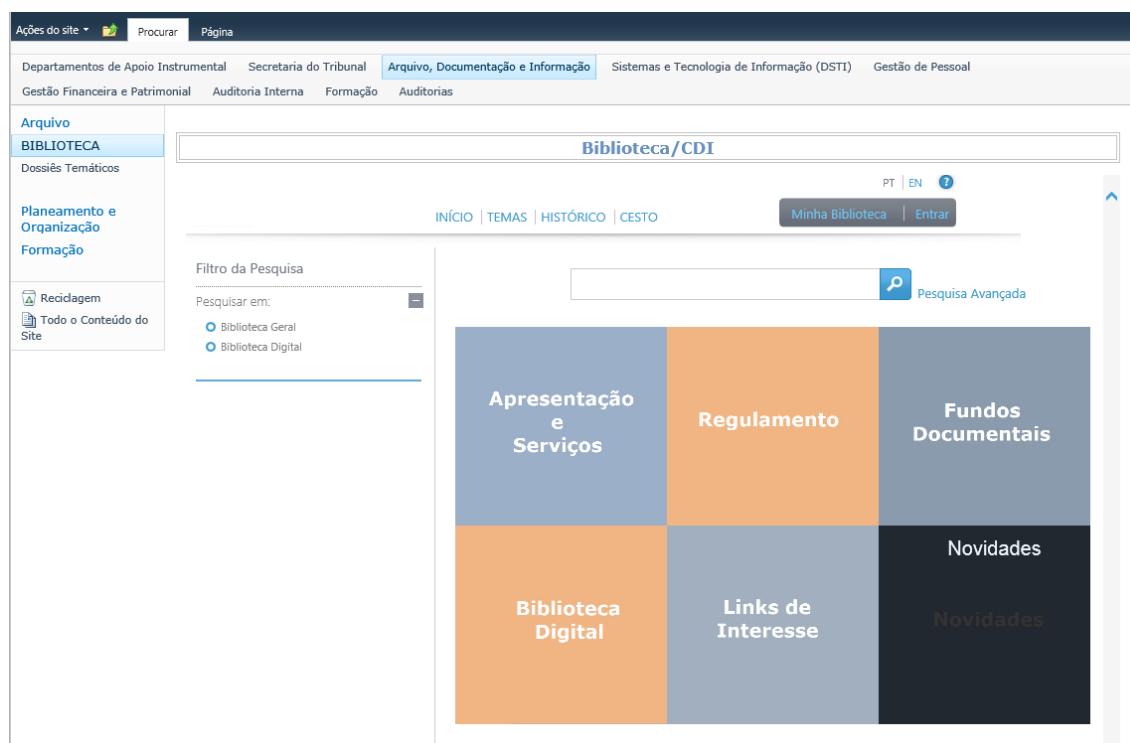
Os **utilizadores externos** têm acesso aos seguintes serviços:

- **Referência** – Orientação na localização dos recursos de informação adequados às necessidades dos utilizadores e apoio na pesquisa e recuperação de informação no catálogo bibliográfico da Biblioteca, catálogos de outras bibliotecas, bases de dados, outra informação disponível na WEB.
- **Leitura presencial** – consulta de obras disponíveis.
- **Empréstimo Interbibliotecas** – O empréstimo de documentação para o exterior só é possível através do empréstimo interbibliotecas. É permitido o empréstimo interbibliotecas de monografias dos Fundos Geral e Aguedo de Oliveira, reservando-se a Biblioteca/CDI o direito de não fornecer a documentação solicitada.
Nº máximo de obras para empréstimo: 3
Prazo de empréstimo: 7 dias
Os pedidos podem ser efectuados através de correio postal, correio electrónico ou fax, solicitando-se a utilização do respectivo formulário.

Formulário para empréstimo interbibliotecas

Fonte: http://www.tcontas.pt/pt/arquivo_biblioteca/biblioteca-cdi.shtm

Anexo 3: Página de *intranet* da Biblioteca/CDI do TC



- Principles for independent fiscal institutions and case studies / Lisa von Trapp, Ian Linert, Joachim Wehner (OECD journal on budgeting, vol. 2015/2) [consulte aqui](#)

P.PORTO

- Análise do desempenho na administração pública com recurso a rácios financeiros: o caso do município de Matosinhos / Aquilino Joaquim Tavares Correia [dissertação de mestrado em Contabilidade e Finanças no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Instituto Politécnico do Porto. 2015] [consulte aqui](#)
- Auditoria operacional aos hospitais: estudo comparativo entre o setor público e o privado / Mariana de Jesus de Almeida Ferreira [dissertação de mestrado em Auditoria no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Instituto Politécnico do Porto. 2015] [consulte aqui](#)
- A eficácia dos contratos-programa no setor público da saúde na região norte de Portugal / Carina Isabel Martins Soares [dissertação de mestrado em Auditoria no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Instituto Politécnico do Porto. 2015] [consulte aqui](#)
- A gestão de tesouraria nas instituições de ensino superior: estudo de caso / Teresa Paula Ferreira Teixeira [trabalho de projeto apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Instituto Politécnico do Porto para a obtenção do grau de mestre. 2015] [consulte aqui](#)



- Federalism and decentralization: perceptions for political and institutional reforms / edit. Wilhelm Hofmeister, Edmund Tayo. Konrad Adenauer Stiftung; Local Government Development Foundations, 2016. [consulte aqui](#)

Anexo 4: Escapate

Conteúdos on-line

03 agosto 2015

NOVAS PUBLICAÇÕES E CONTEÚDOS DISPONÍVEIS ONLINE

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

- Estado de direito e direitos fundamentais : a concretização dos direitos fundamentais pelos tribunais [conferência]

BANCO DE PORTUGAL

- Revista de estudos económicos (vol. 1, nº 2 - 2015)

CENTRO DE ESTUDOS JUDICIÁRIOS

- Custas processuais : guia prático. 3ª ed. (abril 2015)

INSTITUTO DE CIÊNCIAS JURÍDICO-POLÍTICAS DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

- e-publica : revista eletrónica de direito público (julho 2015)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

- Boletim mensal de estatística (junho 2015)
- Retrato territorial de Portugal 2013 (edição de 2015)
- Síntese mensal de conjuntura (junho 2015)

OCDE

- Economic resilience : what role for policies? / Caldera Sánchez, A., M. Rasmussen and O. Röhn (OECD Economics Department Working Papers, 1251)
- OECD digital economy outlook 2015

OUTROS TEXTOS...

- O dever fundamental à saúde e o dever fundamental à educação : na lupa dos Tribunais (para além) de Contas / Daniela Zago Gonçalves da Cunda [versão atualizada da dissertação de mestrado na Pontifícia Universidade do Rio Grande do Sul]
- The swiss reform of the allocation of tasks : the conventions-programs as a new partnership model for vertical cooperation? / Laetitia Mathys (Federal governance, vol. 12, n.º1 - 2015)

Conheça a nova estrutura e conteúdos da Biblioteca Digital no website do Tribunal de Contas, onde se encontram disponíveis obras do Fundo do Livro Antigo (sécs. XVI, XVII e XVIII) da Biblioteca, o Boletim da Direção-Geral do Tribunal de Contas (1954-1965) e os primeiros Relatórios do Tribunal de Contas [sobre as contas do Tesouro \(a partir de 1859-1860\)](#).



Monografias

Monografias disponíveis para consulta e empréstimo na Biblioteca

última atualização: 03-08-2015



Estudos de direito da arbitragem em homenagem a Mário Raposo

comissão org. Agostinho Pereira Miranda; Miguel Cancell de Abreu; Paula Costa e Silva; Rui Pena; Sofia Martins

Universidade Católica Editora, 2015

Cota: 34 EST 34

[Índice](#)



Estudos de regulação pública - V.II

org. Pedro Costa Gonçalves

Coimbra Editora, 2015

Cota: 342 Est V.II

[Índice](#)



O conceito de planeamento fiscal agressivo: novos limites ao planeamento fiscal?

Marta Caldas

Cadernos IDEFF-18

Almedina, 2015

Cota: 336 CALxCon

[Índice](#)



António Manuel Hespanha: entre a história e o Direito

org. Cristina Nogueira da Silva; Ângela Barreto Xavier; Pedro Cardim

Almedina, 2015

Cota: 929 ANT

[Índice](#)

Publicações Periódicas

Publicações Periódicas disponíveis para consulta e empréstimo na Biblioteca

última actualização: 03-08-2015



AUDITORIA INTERNA, n.º 59 (2015)

COTA: PP 0608

[Índice](#)



O DIREITO, n.º 1 (2015)

COTA: PP 0070

[Índice](#)



QUESTÕES ATUAIS DE DIREITO LOCAL, n.º 06 (2015)

COTA: PP 0531

[Índice](#)



REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO LOCAL, n.º 265 (2015)

COTA: PP 0473

[Índice](#)

Anexo 5: Formulário para Sugestão de aquisições (*intranet*)

The screenshot displays the 'Minha Biblioteca' (My Library) interface within an intranet. The top navigation bar includes links to 'Arquivo, Documentação e Informação', 'Sistemas e Tecnologia de Informação (DSTI)', and 'Gestão de Pessoal'. A sidebar on the left lists various library functions like 'Arquivo', 'Biblioteca', 'Planeamento e Organização', and 'Formação'. The main content area features a 'Biblioteca/CDI' header and a 'Minha Biblioteca' window with tabs for 'Resumo', 'Empréstimos', 'Reservas', 'Penalizações', 'Sugestões', and 'Dados Pessoais'. The 'Sugestões' tab is active, showing a form for submitting acquisition suggestions. The form includes fields for 'Título: *', 'Autor(es):', 'Tipo de Suporte:' (with a dropdown menu set to 'Mat. Impresso'), 'Editor:', 'Local de Edição:', 'ISBN:', 'Interesse:', 'Edição:', 'Data:', 'ISSN:', and 'Fonte:'. A blue 'Enviar sugestão' button is at the bottom of the form. To the right of the form, there is a vertical banner with a book cover and logos for 'The Accounting Review', 'OECD iLibrary', 'Governance', 'Economics', 'GLOBALSTAT', and 'PORDATA'.

Anexo 6: Registos criados na Base Aquwin

Registos criados na Base Aquwin:
Criação de Documento
Criação de Proposta
Criação de Requisição
Criação de Recepção da Documentação
Criação de Distribuição, obra afecta à Biblioteca/CDI
Criação de Distribuição, obra afecta a Departamento

Fonte: Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas

Criação de Documento:

Aquwin - Módulo de Aquisições - [Documento]

Principal Ferramentas Janelas Ajuda

Gravar

MFN: <Registo por criar>

Título: **CÓDIGO DAS SOCIEDADES COMERCIAIS EM COMENTÁRIO - VOL. III**

Autor(es): Coordenação de Jorge M. Coutinho de Abreu; Alexandre Mota Pinto; Alexandre Soveral Martins; Ana Maria Gomes Rodrigues; Carolina Cunha; Elda Marques; Gabriela Figueiredo Dias; Hugo Duarte Fonseca; João Paulo Remédios Marques; Jorge M.

Tipo de Suporte: Mat. Impresso

Editor: Almedina

Local de Edição: Edição: Data: 2011

ISBN: 978-972-40-4507 ISSN:

Notas:

☐ Assinatura Tempo de assinatura (meses): Periodicidade:

Histórico

Tipo	Código	Data	Quant.	Preço (€)	Outros
Proposta	0022/20	06-06-2	1	0 €	
Requisição	0020/20	07-06-2	1	0 €	
Requisição	0021/20	07-06-2	1	0 €	

COIMBRA.TCONTAS_BIBLIO

Endereço: 11:39

Criação de Proposta:

Aquwin - Módulo de Aquisições - [Editar Proposta]

Principal Ferramentas Janelas Ajuda

Novo Apagar Gravar Imprimir Afecção

Código: 0023/2011 Data: 08-06-2011 Rubrica:

Notas:

Documentos

Título	Ed.	Data	Afectacao	Quant.	Preço (€)	Total (€)	Notas
Portugal na hora da verdade: como ve	2011		Biblioteca/CDI - 1;	1			
Enquadramento das operações financ	2011		Biblioteca/CDI - 1;	1			
Economia e finanças públicas	3ª	2009	Biblioteca/CDI - 1;	1			
Concursos e outros procedimentos de	2011		CONS. HELENA MARIA FERREIRA LOPES - 1; Biblioteca/CDI - 1;	2			

Total: 0 €

Ocorrências

Data	Ocorrência	Quant.
------	------------	--------

COIMBRA.TCONTAS_BIBLIO

Endereço: 11:37

Criação de Requisição:

Aquwin - Módulo de Aquisições - [Editar Requisição]

Principal Ferramentas Janelas Ajuda

Novo Apagar Gravar Imprimir Afecção

Código 0021/2011 Data 07-06-2011 Fornecedor

Notas

Documentos	Título	Ed.	Data	Afectação	Quant.	Preço (€)	Total (€)	Notas
▶	História da Vida Privada Em Portugal -		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	História da Vida Privada em Portugal -		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	OS PODERES DO CONTRAENTE PU		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	A REFORMA LEGISLATIVA EM MAT		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	CÓDIGO DAS SOCIEDADES COMER		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	Concursos e outros Procedimentos de		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	0€	0€	
	Corporate Finance plus MyFinanceLab	2nd	2011	CONS. EURICO MANUEL FERREIRA PEREIRA LOPES - 1;	1	0€	0€	

Total: 0,0000 €

Ocorrências	Data	Ocorrência	Quant.
-------------	------	------------	--------

COIMBRA:CONTAS_BIBLIO

Endereço

11:42

Criação de Receção da Documentação:

Aquwin - Módulo de Aquisições - [Editar Recepção]

Principal Ferramentas Janelas Ajuda

Retirar Gravar Imprimir

Código 0030/2011 Data 07-06-2011

Notas

Documentos	Título	Ed.	Data	Afectação	Quant.	Notas
▶	TABULA, n.º 13 (2010)			Biblioteca/CDI - 1;	1	
	Curso de Direito Administrativo - Volu	2ª	2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	
	Transparência, Justiça e Liberdade		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	
	História do Direito Português (Sécs. XI	Edição		Biblioteca/CDI - 1;	1	
	Direito Administrativo Geral - Tomo III			DGFP - Div. Adm. Geral/Gestão Patrimon. - 1;	1	

Exemplares	Nº de Registo	Fundo	Código
*			

COIMBRA:CONTAS_BIBLIO

Endereço

11:43

Criação de Distribuição, obra afeta à Biblioteca/CDI:

Aquwin - Módulo de Aquisições - [Editar Distribuição]

Principal Ferramentas Janelas Ajuda

Retirar Gravar Imprimir

Código: BIB0026/2011 Data: 14-06-2011 Pólo: [BTC] Biblioteca/CDI

Notas

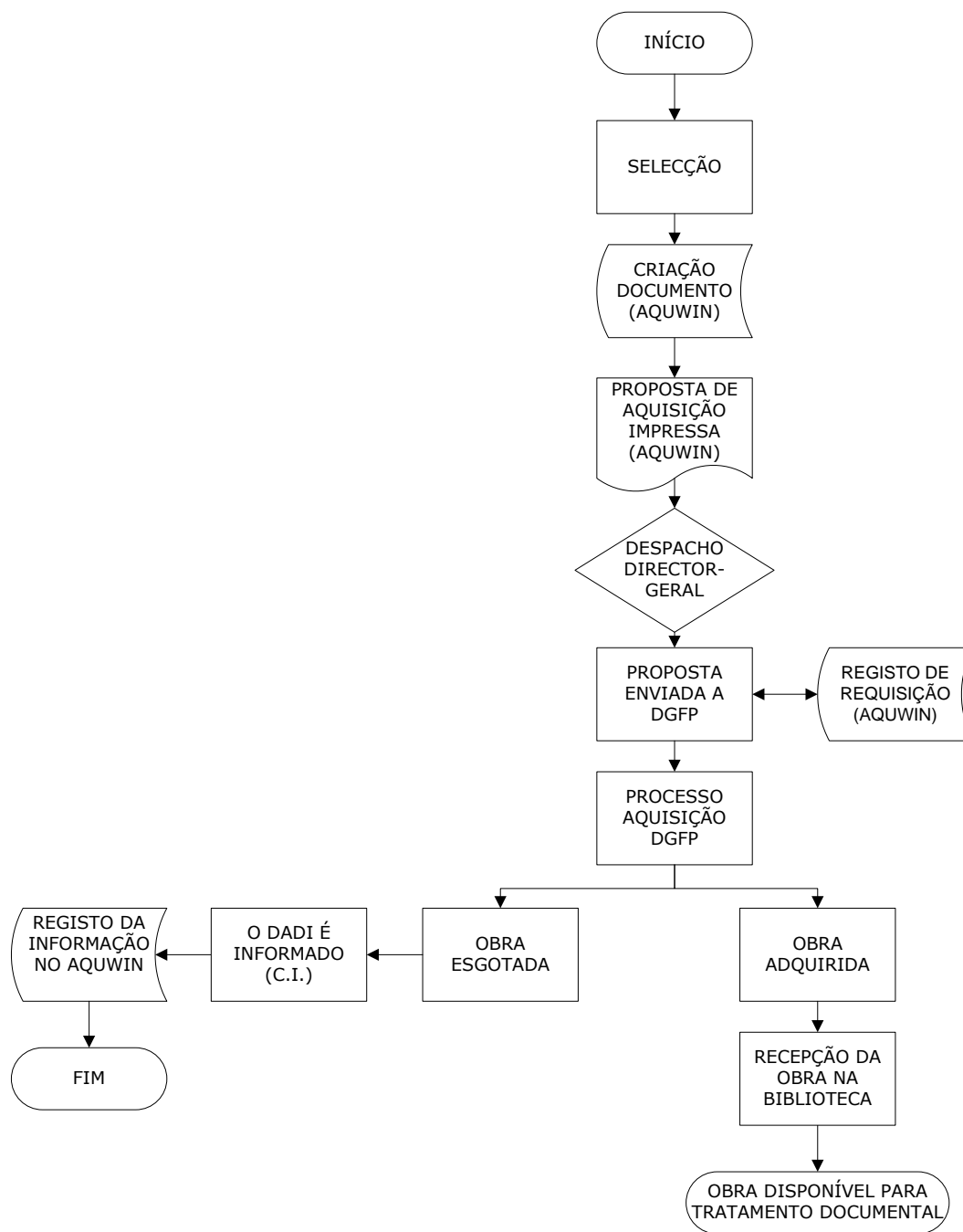
Documentos						
	Título	E	Data	Afectação	Quant.	Notas
▶	Transparência, Justiça e Liberdade		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	
	História do Direito Português (Sécs. XII-XVI)		Edição	Biblioteca/CDI - 1;	1	
	Contratos sobre o exercício de poderes públicos		2011	Biblioteca/CDI - 1;	1	

Exemplares			
	Número de registo	Fundo	Código de Barras
*			

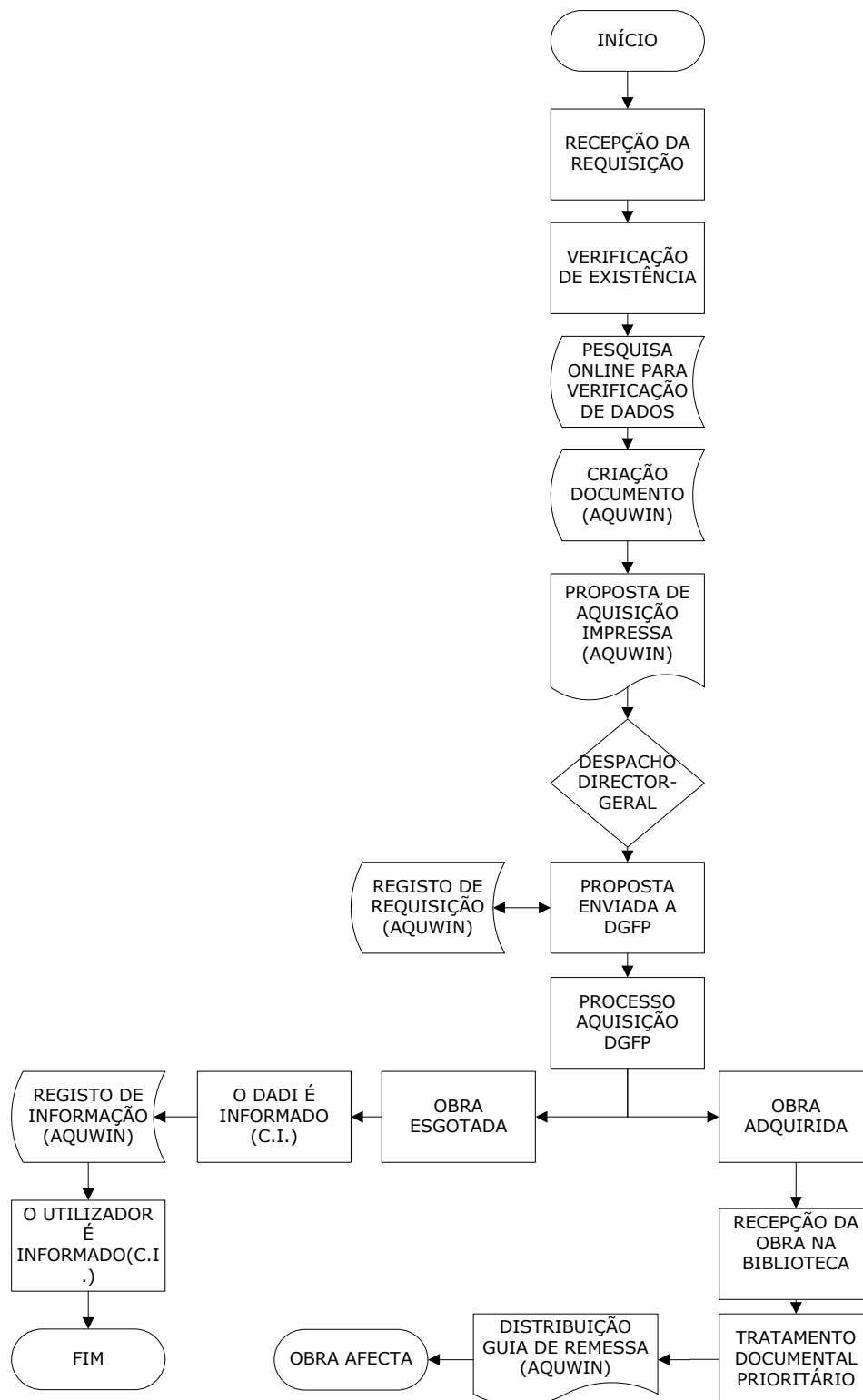
COIMBRA:CONTAS_BIBLIO

Endereço

Anexo 7: Aquisição de Documentação para a Biblioteca/CDI



Anexo 8: Aquisição de documentação para Afetação



Anexo 9: Proposta para aquisição de Obras


Proposta n.º 42/2015—DADI (Departamento de Arquivo, Documentação e Informação)

No âmbito das competências deste Departamento, definidas no Regulamento de Organização e Funcionamento da Direcção-Geral do Tribunal de Contas, solicita-se a aquisição da seguinte documentação:

Obras	Nº total de exemplares e destinatários
<p>Título: Arbitragem de Litígios com Entes Públicos</p> <p>Autor: Ana Perestrelo de Oliveira</p> <p>Editor: Almedina - 2015</p> <p>ISBN: 9789724060637</p>	<p>➤ <u>2 exemplares desta obra, sendo uma para ficar afeta ao Gabinete do Exmo. Juiz Conselheiro XXXXXXXXXXXXXXXX</u> (cf. a req. em anexo), e <u>uma para a Biblioteca/CDI</u> dado ser uma obra de interesse para os nossos leitores.</p>
<p>Título: Direito Penal Português -Teoria do Crime</p> <p>Autor: Germano Marques da Silva</p> <p>Editor: Universidade Católica -2015</p> <p>ISBN: 9789725404584</p>	
<p>Título: Manual de Gestão Judicial</p> <p>Autor: José Mouraz Lopes, José Igreja Matos, Luís Azevedo Mendes, Nuno Coelho</p> <p>Editor: Almedina - 2015</p> <p>ISBN: 9789724060736</p>	

A Diretora de Serviços do Departamento de
Arquivo,
Documentação e Informação

Exemplo de Requisição



Tribunal de Contas
Direção - Geral

Serviço Requiritante Ser. Sílvia Caselheiro

REQUISIÇÃO DE MATERIAL N.º 04 - 2015 / 01 / 12

Código Artigo	Designação do Artigo	QUANTIDADES	
		Requisitadas	Fornecidas
	Solicita-se a aquisição, para ficar		
	afeta ao gabinete do Senhor Caselheiro		
	[REDACTED], da seguinte obra:		
	"O Tribunal de Contas e a boa governança" de Paulo Nosqueira da Costa		

Código do serviço

Observações: _____

O Requiritante

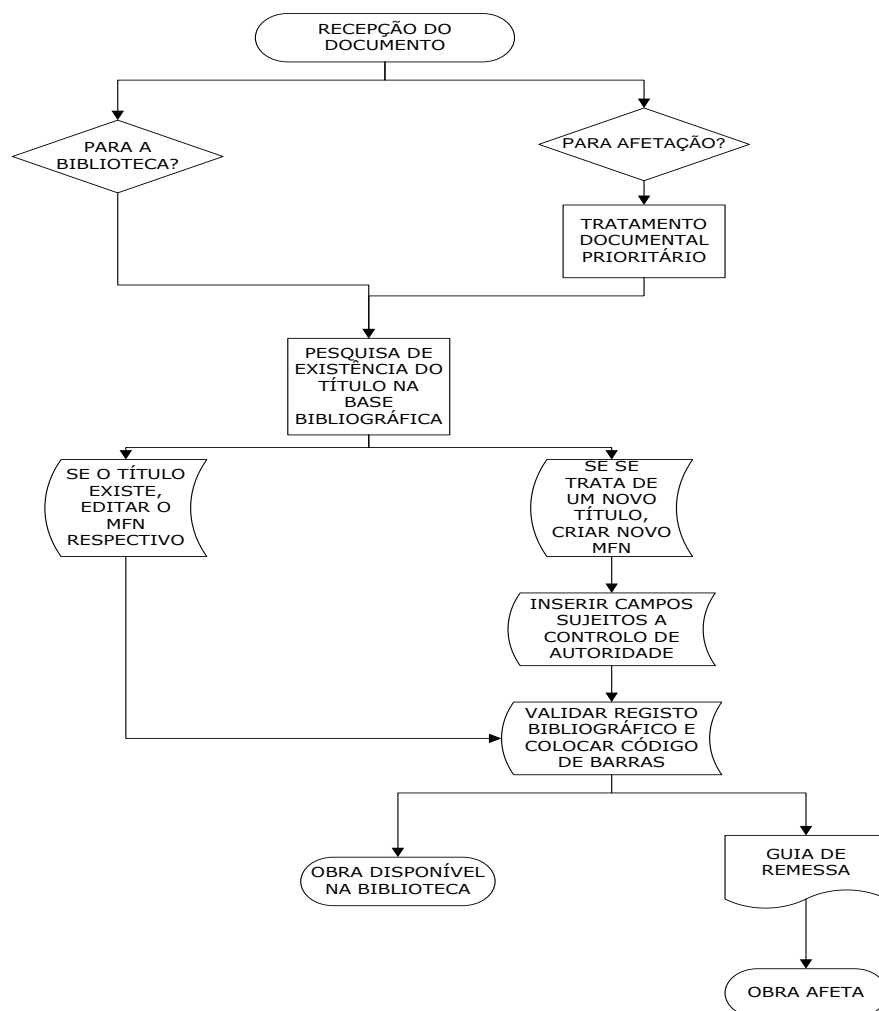
[REDACTED]

Visto

Recebido em ____/____/____

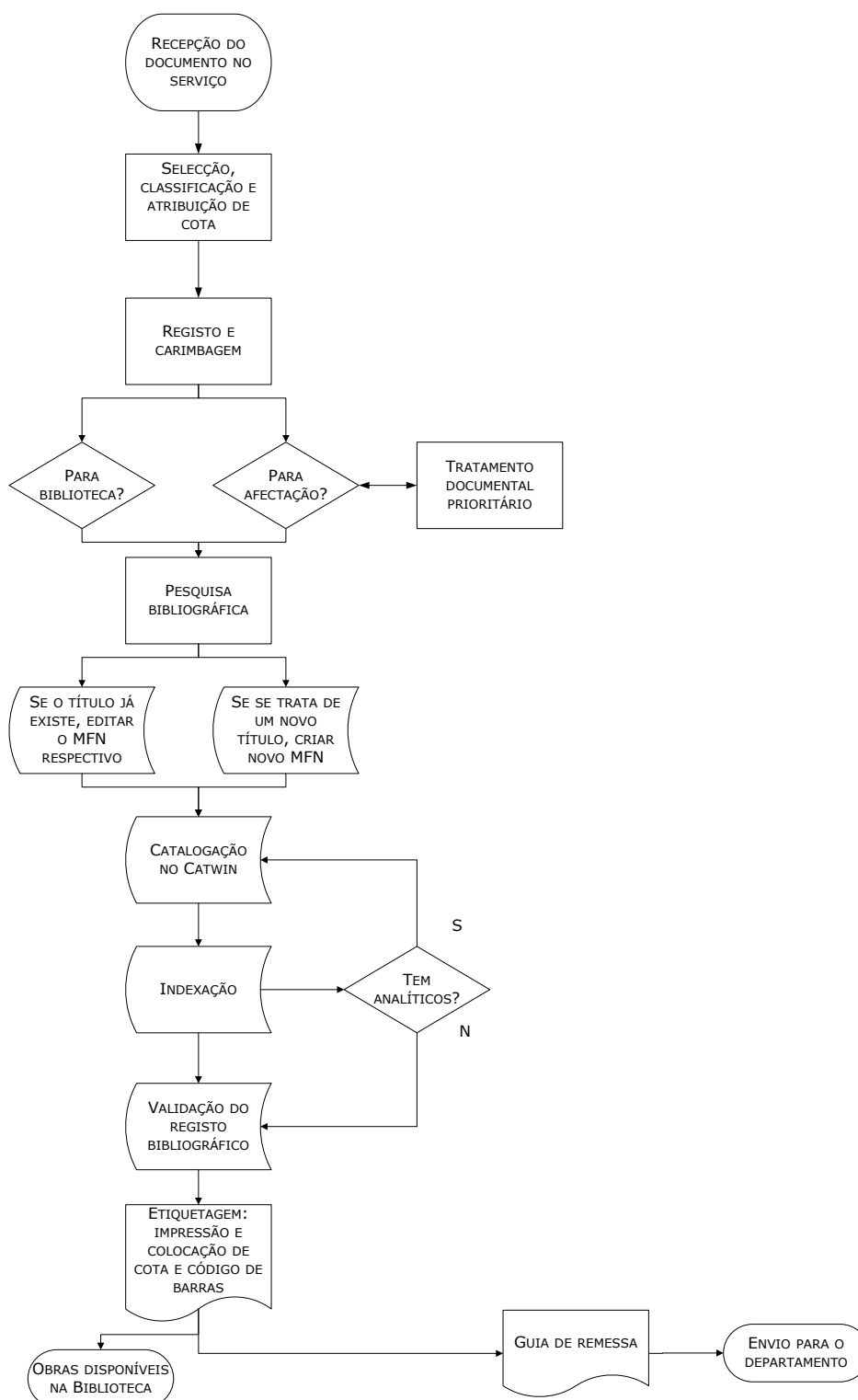
1000000083

Anexo 10: Tratamento de dados para catalogação.

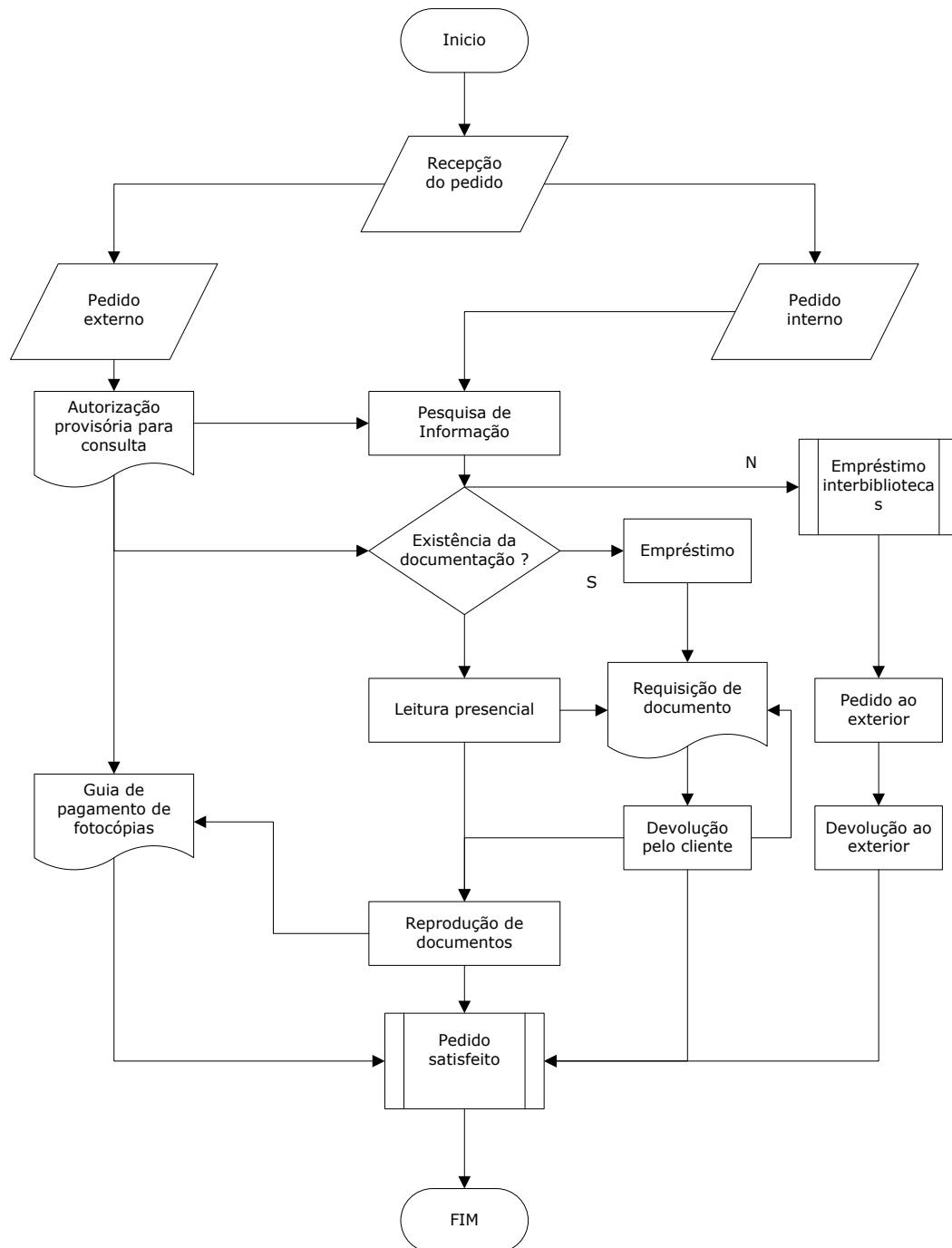


Fonte: Biblioteca/CDI do TC

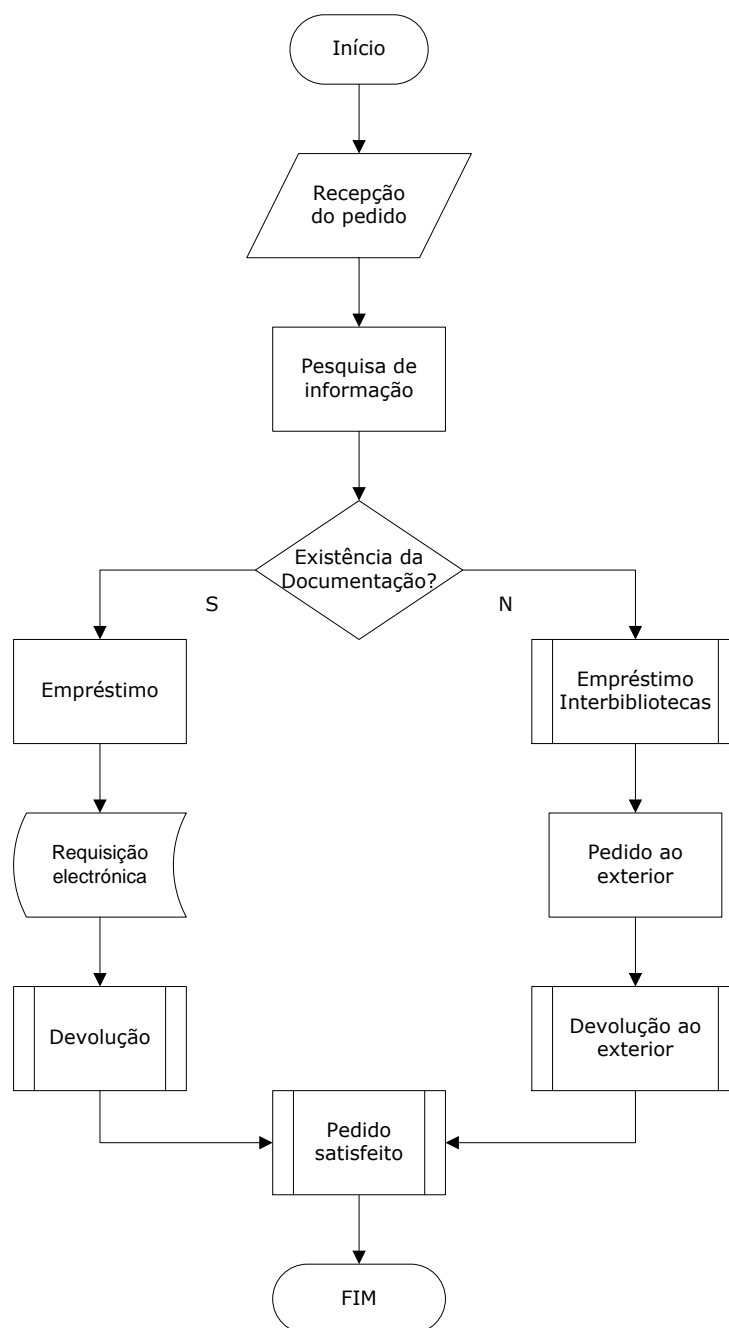
Anexo 11: Tratamento documental dos recursos bibliográficos e de informação



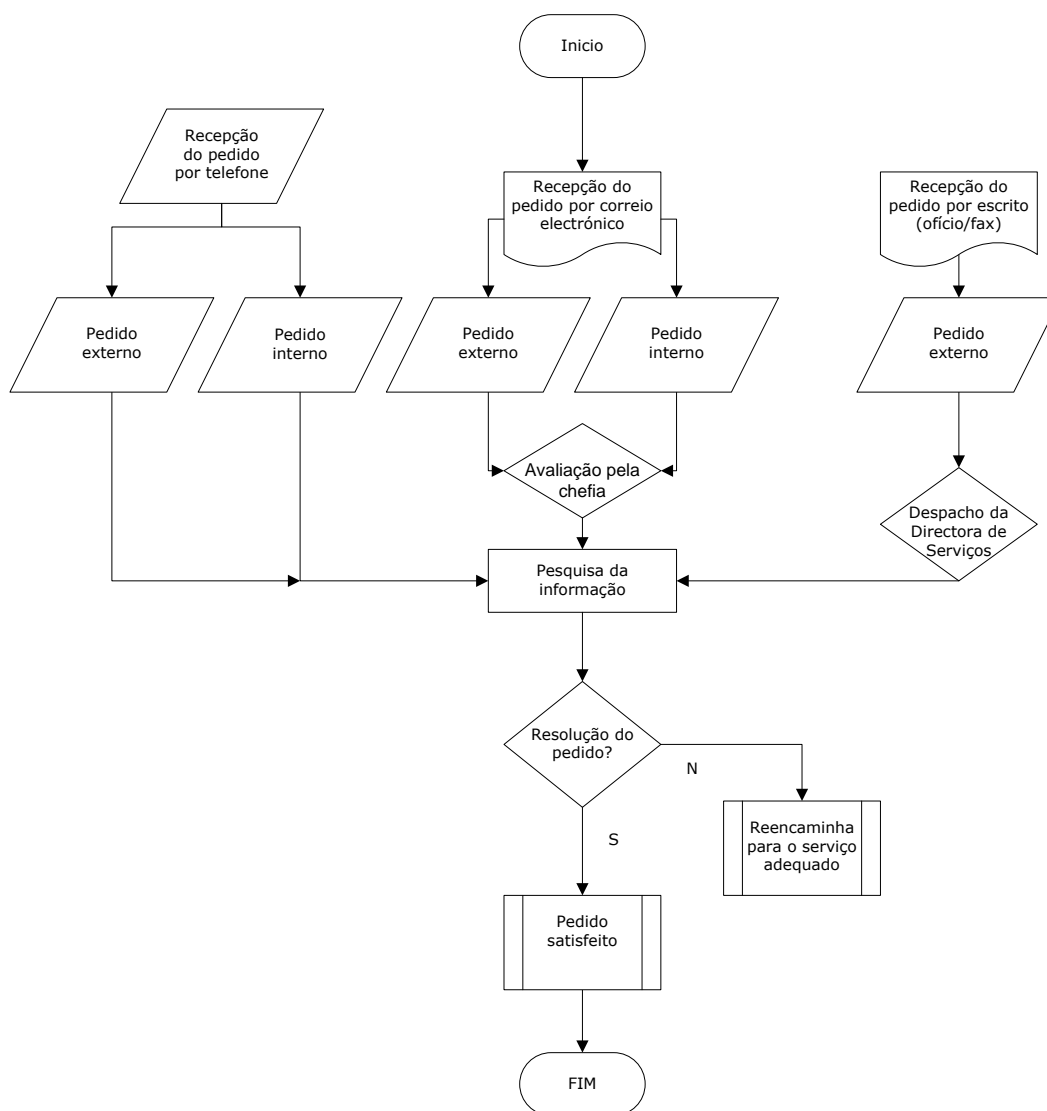
ATENDIMENTO PRESENCIAL



EMPRÉSTIMO

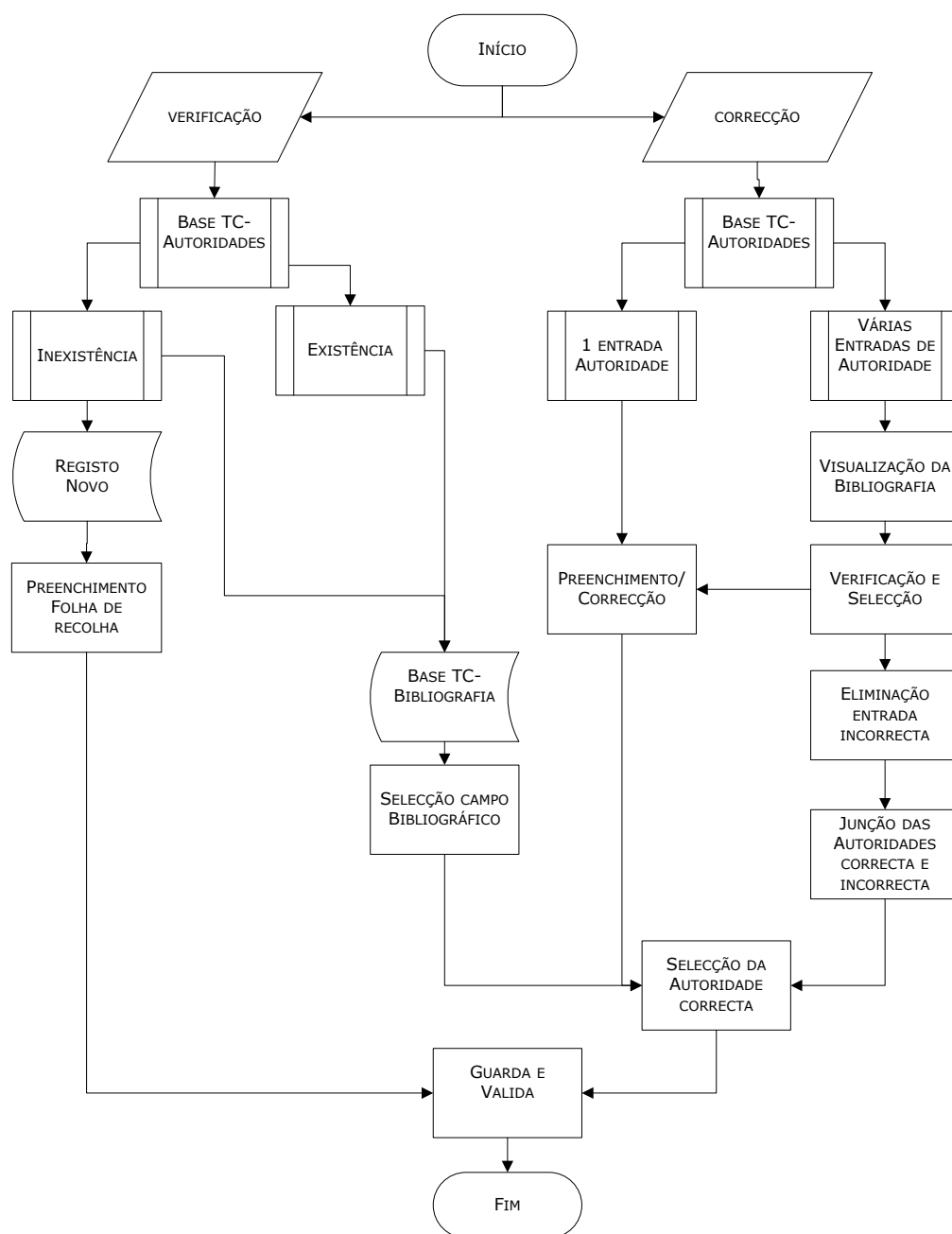


ATENDIMENTO À DISTÂNCIA



Anexo 15: Controlo de autoridades

CONTROLO DE AUTORIDADES



Anexo 16: Formulário para Pedido de reprodução de documentos

Biblioteca/CDI

Pedido de reprodução de documentos n.º ____/____

1. Requisitante

Nome _____

Morada _____

Código Postal _____ Localidade _____ País _____

Telefone/Telemóvel _____ Email _____

NIF _____ N.º de documento de identificação _____

2. Tipo de reprodução solicitada

Fotocópia A4 ☐ Fotocópia A3 ☐

Impressão A4 ☐ Impressão A3 ☐

3. Documentos

Publicação	Páginas

(indique um único título por linha)

4. Forma de levantamento

Nas instalações da Biblioteca/CDI (todos os dias úteis das entre as 9h30m e as 13h e entre as 14h30m e as 17h)

Data ____/____/____

Assinatura _____

Os custos da reprodução dos documentos constam da tabela de preços em vigor.

Ao requisitante será dado prévio conhecimento dos custos de execução da reprodução e os pedidos só serão executados após conhecimento e aceitação por parte do requisitante.

Anexo 17: Regulamento da Biblioteca/CDI



Tribunal de Contas

Tribunal de Contas

O Presidente

Despacho n.º 10/09 – GP

Assunto: Regulamento da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação

O Regulamento da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação data de 1995, ano em que foi aprovado pelo Despacho DP L.º 2/95, de 10-01.

Desde então, os procedimentos da Biblioteca/CDI conheceram grandes alterações decorrentes da introdução de novas práticas e de novos serviços prestados aos utilizadores e da utilização de novas tecnologias que possibilitaram a quase total integração dos circuitos da Biblioteca/CDI, tornando obsoleto aquele Regulamento.

Impunha-se, portanto, a elaboração de um novo Regulamento que reflectisse a realidade actual da Biblioteca/CDI e as boas práticas de gestão de bibliotecas e centros de documentação e informação, abrangendo as três grandes áreas de desenvolvimento das actividades da Biblioteca/CDI – aquisições, tratamento documental e prestação de serviços.

Assim sendo, na sequência da proposta de Regulamento apresentada pelo Departamento de Arquivo, Documentação e Informação, é aprovada o novo Regulamento da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação.

Publique-se o Regulamento agora aprovado no website do Tribunal de Contas, na área relativa ao Arquivo e Documentação, na data em que entrar em vigor.

Lisboa, 4 de Fevereiro de 2009.

O Presidente

(Guilherme d'Oliveira Martins)

Anexo 18: Balanço Social (Trabalhadores por escolaridade)



Tribunal de Contas

Direção-Geral

Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género

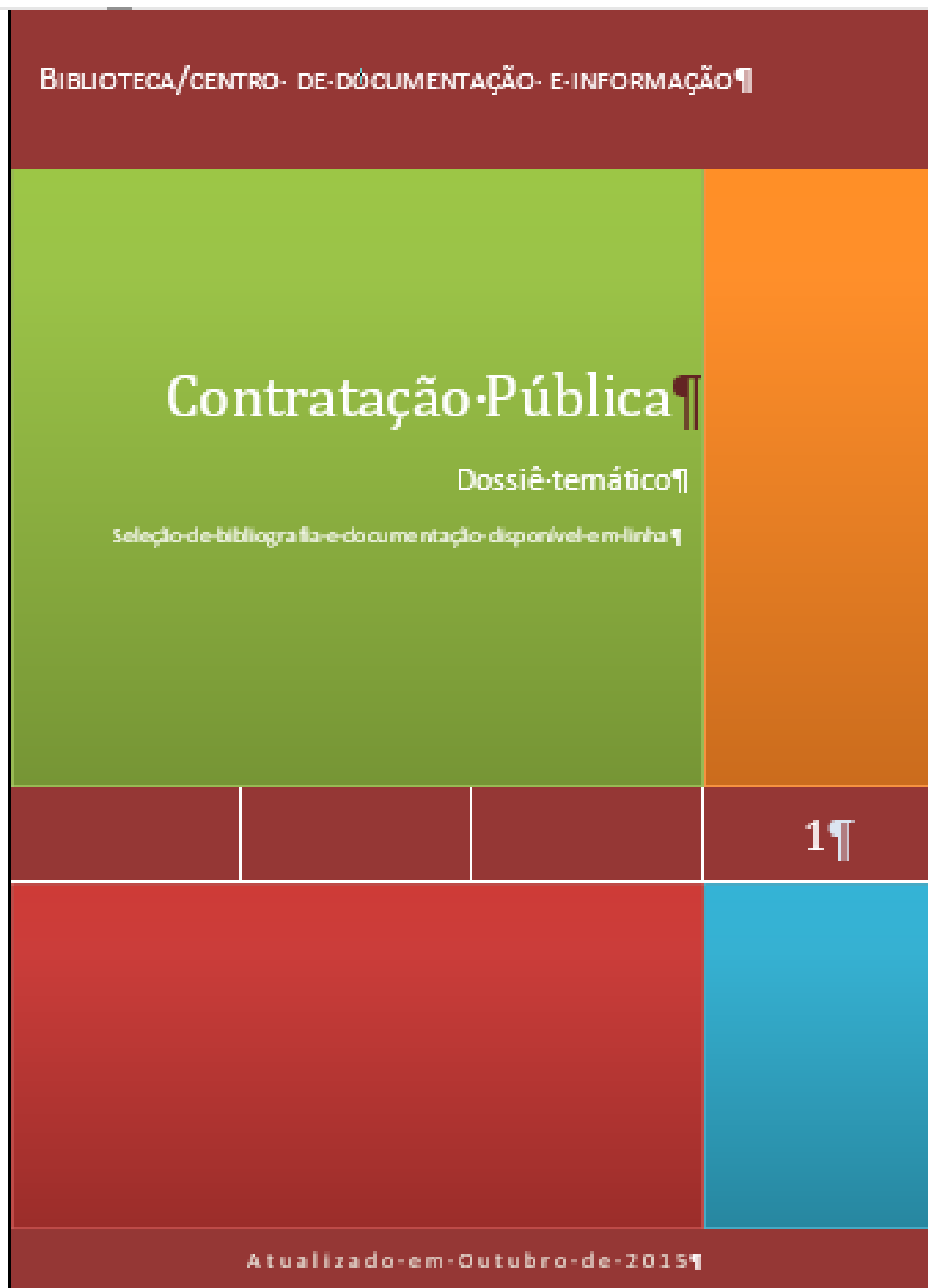
Grupo/cargo/carreira/Nível de escolaridade e género		Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	C. Esp. Fisc. Controlo	Inspeção	Técnico Superior	Informática	Oficial Justiça	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total
Menos de 4 anos	M										
	F										
4 anos	M										
	F									5	5
6 anos	M								5	9	14
	F									2	2
9.º ano ou equivalente	M								4	1	5
	F								11	3	14
11.º ano	M			1			2		2	1	6
	F			6			1	2	15	2	26
12.º ano ou equivalente	M						4		15		19
	F						4	1	30	1	36
Bacharelato	M			2							2
	F			4		1					5
Licenciatura	M		16	37	2	17	4		3		79
	F	1	26	81	4	51	3		8		174
Mestrado	M	1	2	3	1	1					8
	F		1	11		4			1		17
Doutoramento	M										
	F			1							1
Total	M	1	18	43	3	18	10		29	11	
	F	1	27	103	4	56	8	3	65	13	413
	T	2	45	146	7	74	18	3	94	24	

Anexo 19: Balanço Social (Trabalhadores por escalão etário)



Anexo 20: Dossiê Temático (Capa e Apresentação)

Capa:



Apresentação:

A Biblioteca/CDI divulga através deste dossiê temático uma seleção de bibliografia e de legislação e jurisprudência mais relevantes para o tema da **Contratação Pública**. As referências bibliográficas, quer de monografias quer de artigos foram extraídas da Base Bibliográfica da Biblioteca/CDI, estando esta documentação disponível para consulta e empréstimo na Sala de Leitura.

Neste dossiê foram também incluídas referências a textos de acesso livre bem como a *websites* que nos pareceram de referência para o tema em apreço.

Os critérios utilizados na pesquisa foram os seguintes:

I. Pesquisa temática, subordinada aos seguintes assuntos:

1. Base legal e obras gerais:
2. Tipologia dos contratos públicos:
3. Casos Especiais
 - a) PPPs – Parcerias público privadas
 - b) Modos de financiamento: contrato de *project finance*, etc.
4. Formação e execução dos contratos públicos
5. Boas práticas na contratação pública

II. Período cronológico: preferencialmente 2008-2013, data da aprovação do Código dos Contratos Públicos

Sempre que se justifique, este dossiê será atualizado e disponibilizado.